

催眠术与超级说服力

徐 端 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

现代心理学认为,说服别人不是靠渊博的知识,而是靠准确掌握对方心理并施以适当的技巧,这一点与催眠理论不谋而合。那么,如果将催眠方法应用于日常交际,则必然能够达到惊人的说服效果。本书的目的就在于推广由催眠原理、催眠技巧与口才学结合而产生的催眠式说服术。为了方便读者,本书去除了晦涩的术语和理论,并辅以生动灵活的案例,使读者能够很快熟悉各种催眠式说服技巧,并从中找到并总结出适合自己的一套说服技巧。

想改善人际关系,瞬间赢得他人的信任,顺利说服对方吗?那么请拿起本书,你的路将越走越宽阔。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

催眠术与超级说服力/徐端编著. —北京:电子工业出版社, 2011. 9
ISBN 978-7-121-14668-8

I. ①催… II. ①徐… III. ①说服—语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 194713 号

责任编辑:李红玉

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司
装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编:100036

北京市海淀区翠微东里甲 2 号 邮编:100036

开 本: 720×980 1/16 印张:14.25 字数: 196 千字

印 次: 2011 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前言 用催眠术武装你的说服力

你可能拥有非常出色的想法，但是如果你不能清晰、准确地表达出来，不能说服其他人，那么你的想法将一无是处。

——克莱斯勒汽车公司前主席兼总裁 李·艾柯卡

在现代社会中，人们的工作节奏越来越快，每一天，我们都为各种不同的事情绞尽脑汁——在办公室里小心翼翼地与老板商量加薪；在菜市场里与小商贩讨价还价；在谈判桌前与客户进行谈判；在饭桌前与爱人讨论周末去哪里郊游；让在电视机前看动画片的孩子去做作业……总而言之，这些都是在说服别人。

虽然说服别人的事情每天都在发生，但我们似乎并没有因为每天的锻炼而变得更有说服力。我们慢慢发现，我们的说服能力实在不足以应付现实生活，我们的说服技巧永远只有简单的那么几个，面对熟识的人时黔驴技穷，面对陌生人时束手无策。我们做梦都希望自己能拥有一种能很快说服他人的超级说服力。可是，该怎样获得超级说服力呢？

说服力，仅仅三个字，意思却不简单。“说”是使用方式，是指通过语言表达来达到目的；“服”是最终目标，是指最终要使人信服、服从；“力”的意思则表明，说服既是一种能力，也是一种威力。获得说服力，实际上是让我们掌握一种通过语言表达而使人信服、服从的能力，施展出简单几句话就能让人信服和服从的威力！

心理学研究认为，说服别人靠的不是渊博的知识，而是准确地掌握对方的心理并施以适当的技巧。也就是说，抓住他人心理的难点不在于见识

和表达能力，也不在于有没有直抒己见的胆量，而在于能否看透对方的内心，并在此基础上巧妙地提出自己的看法，从而说服对方，让对方服从于自己的意愿。这一点与现代催眠理论暗合，催眠大师们所做的也就是与对方的潜意识进行沟通，说服对方的潜意识。

集激励大师、沟通大师、催眠大师等称号于一身的催眠专家波恩·崔西曾说，催眠的最高境界不在于引导人进入催眠状态，而在于轻松地把催眠指令融入我们的日常生活、沟通、销售和管理中。这说明，催眠不仅仅是心理治疗师与催眠师的专业工具，只要我们懂得了催眠理论与催眠技巧，我们也可以把它用在生活的方方面面。催眠大师与沟通大师们将现代催眠理论与传统的社交技巧、口才学融合在一起，总结了一套符合催眠原理的有效的说服方法，而本书要介绍给读者的就是这样一套方法。

通过本书，你可以学习到多种行之有效的催眠式说服技巧，改良自己已经掌握的一些说服技巧，找到最适合自己的说服套路，从而获得超级说服力。在工作、生活、社交中，迅速找到与对方共同感兴趣的内容，并自然地展开话题，建立融洽的人际关系，从而顺利说服对方接受你的观点或者赢得对方的信任与支持。

愿每一位读者都拥有催眠式超级说服力！



第 1 章 催眠暗示，让你轻松获得超级说服力 / 1

- 催眠术神奇而不神秘 / 1
- 催眠暗示的作用与方法 / 2
- 恍惚是最常见的催眠现象 / 4
- 催眠与潜意识的三个层次 / 5
- 说服力是催眠师的基本能力 / 6
- 催眠就是说服对方的潜意识 / 8
- 对比原理与催眠说服 / 9
- 所有的沟通都是催眠 / 11
- 用自我催眠获得超级说服力 / 12
- 像催眠师一样去说服对方 / 14

第 2 章 自我催眠，让你信心百倍地说服对方 / 16

- 掌控情绪，不轻易显山露水 / 16
- 保持思维活跃、思路清晰 / 18
- 注重自己的外在形象 / 20
- 符合对方的直觉判断 / 21
- 融会贯通，巧用联系 / 22
- 把握分寸，不超过合理界限 / 24

主动交往，把握控制权 / 25

大胆地表现出自信 / 26

自我介绍要恰如其分 / 28

对方心理需求要充分了解 / 29

对方性格特征要及时掌握 / 30

准确辨别是非真假 / 32

第3章 体征观察法，让你透过外表识人心 / 35

点头摇头都在泄露心机 / 35

通过表情看透对方的内心 / 36

从鼻子看对方的性格与心态 / 38

穿衣风格暴露对方个性 / 39

眼神反映对方的喜怒哀乐 / 41

通过手势看懂对方的暗语 / 42

看懂对方微笑里的深意 / 45

吸烟姿势泄露对方个性 / 46

通过站姿分析对方的心理信号 / 47

从说话的声音辨析人 / 49

用相同的体征语言征服对方 / 51

第4章 言语暗示法，让你迅速掌握说服技巧 / 54

不同的语气产生不同的效果 / 54

不说废话，言多必失 / 56

表现情绪又以理服人 / 57

找到共同经历和兴趣 / 59

不吝赞美，适时说服 / 60

表明自己顾及对方感受 / 62
引导对方发现自己的弱点 / 64
控制语音语速 / 65
通过暗示打开突破口 / 67
言语暗示实战：巧妙拒绝对方告白 / 68

第5章 父式催眠，让你掌握对话主动权 / 71

先声夺人，反客为主 / 71
晓以利害，一招制胜 / 73
单刀直入，开门见山 / 74
强势争夺发言权 / 76
通用权威效应影响对方 / 78
找准软肋，痛下杀手 / 80
以众敌寡，逐渐将其同化 / 81
父式催眠实战：成功管理公司员工 / 83

第6章 母式催眠，让每一次谈话都能捕获人心 / 86

投其所好，供其所需 / 86
多请教对方，满足其为师欲 / 88
赞美对方也要有技巧 / 89
未批先夸，对方心安 / 91
灵活运用，对不同人说不同话 / 92
替人着想，击中要害 / 94
把握分寸，管好嘴巴 / 95
修饰言辞不可忽视 / 96
母式催眠实战：让领导主动开口帮忙 / 98

找到对方感兴趣的话题 / 100

晓之以理，动之以情 / 102

让对方感到自己很重要 / 103

向对方表现出真诚 / 105

诱导对方一直表示同意 / 106

避开对方痛处，赢得好感 / 108

利用从众效应影响对方 / 109

激发对方高尚动机 / 110

含蓄委婉，暗提缺点 / 112

诱导催眠实战：轻松成为恋爱达人 / 113

第8章 混淆催眠，让对手意识疲倦混乱 / 116

淡化感情色彩，委婉表达 / 116

用谐音掩盖错误 / 118

偶尔也要会装傻 / 119

用模糊语说尖锐的话 / 121

善于利用逆反心理 / 123

赞美他人未赞美过的 / 124

适当重复对方的话 / 126

先退一步，再进两步 / 127

混淆催眠实战：面对难题快速脱身 / 128

第9章 突袭催眠，让对手毫无防备 / 131

激起共鸣，以情感人 / 131

暗中智取，使对方无从防范 / 133

巧妙提问，让对方一直点头 / 134

批评之后给对方台阶下 / 136

拉近距离，增进感情 / 137

找到心理防线，一招制胜 / 138

批评要适可而止 / 139

抓住最佳时机 / 141

突袭催眠实战：单刀直入，突袭对方 / 142

第 10 章 **攻心催眠，让每句话都发挥作用** / 144

顺水推舟，保全对方面子 / 144

让对方觉得是自己的意见 / 146

绵里藏针，刚柔并用 / 147

后退是为了更好地前进 / 148

巧妙示弱，让对方不战而退 / 149

隐藏起自己的动机 / 151

善用建议，柔中取胜 / 152

攻心催眠实战：迅速赢得陌生人信赖 / 154

第 11 章 **择机催眠，让你抓住说服的最佳时机** / 156

把握适当的说话时机 / 156

批评也要挑选时机 / 158

在拖延中等待时机 / 159

把握机会，化劣势为优势 / 161

时机未到时要保持沉默 / 162

主动道歉，时机很重要 / 164

把握机会，主动求和 / 165

随机应变，找到共同话题 / 167

择机催眠实战：把握时机打动对方 / 168

第 12 章 **逆境催眠，让你成功摆脱不利局面** / 171

谈吐有趣，在笑声中摆脱窘境 / 171

请求对方帮忙会赢得好感 / 172

避而不答，转换话题 / 174

打击、离间你的反对者 / 175

主动暴露自己的劣势 / 177

适当使用威胁的力量 / 178

利用对方的利己心理 / 179

轻描淡写地表示不满 / 181

逆境催眠实战：最大限度获得支持 / 182

第 13 章 **反击催眠，让你转败为胜** / 184

先发制人，获取主动权 / 184

巧妙激将，让对方就范 / 185

以谬制谬，有力反诘 / 188

将计就计，顺水推舟 / 189

时间被占用时，温柔反击 / 191

后发制人，击垮对方精神 / 193

反击催眠实战：有效反击恶意玩笑 / 195

第 14 章 **瞬间催眠，用对方软肋瞬间说服对方** / 198

说服别人，先透彻了解他 / 198

旁敲侧击，道出弦外之音 / 199

将错就错，歪理正说 / 200

层层剥笋，步步紧逼 / 202

话留三分，给自己留个台阶 / 203

制造精神紧张，瞬间慑服 / 205

用糊涂假象瞬间迷惑对方 / 207

正话反说，事半功倍 / 209

瞬间催眠实战：顺利完成商业谈判 / 210

✧ 第 1 章 ✧

催眠暗示，让你轻松获得超级说服力

催眠是运用暗示等手段让人进入催眠状态并能够产生神奇效应的一种方法。在催眠过程中，被催眠者会遵从催眠师的暗示或指示做出反应。在催眠逐步发展的今天，人们将现代催眠理论融入说服技巧中，使无数人获得了超级说服力。

催眠术神奇而不神秘

你知道催眠是怎么回事吗？许多人一听说催眠，眼前马上就会浮现出一个带着神秘的微笑的催眠师的形象，他一边拿着一只怀表在要被催眠的人眼前来回摇摆，一边用诡异的语气说着什么，接受催眠的人很快就变得痴痴呆呆，好像在做梦一样。这个时候无论你问什么他都会回答，无论让他做什么他都会去做。但真实的催眠真的就是这样吗？

上面的摇摆怀表让人进入催眠状态的方法在以前的催眠中确实很常见，这种方法就是大名鼎鼎、有着持久生命力的“凝视法”。这是很多不了解催眠的普通人知道的唯一方法，却只是众多的让人进入催眠状态的方法之一。催眠比普通人想象的要复杂得多，也有意思得多。

催眠虽然看上去很神奇，而且在某些方面的应用确实非常有效，但它并不像普通人想象的那样神秘，更没有那么夸张。人们对催眠的认识往往来自于影视或文学作品，而影视文学的编剧、作者们常常因为自身对催眠的误解，或者是为了情节的设计，把催眠神秘化、夸大化，导致催眠成为一门很多人都感兴趣，却也被很多人误解的学科。

催眠有着非常悠久的历史，但是由于长期以来人们对它的一系列错误认识，它的前景并不被看好。最近一百多年来，一些对催眠感兴趣的人们一直在努力解开催眠的奥秘，逐渐发现了催眠的原理，认识到了催眠的巨大作用。从此催眠逐渐进入科学研究领域，逐渐科学化、系统化、规范化。

现在，催眠在很多国家都得到了广泛传播，真正成为一门理论严密、使用规范的应用学科。很多著名大学、医院里都设有催眠研究室，催眠已经成为一种常用的心理治疗方法，并且在各行各业有着广泛的应用。

现代心理学家普遍认为，催眠是打开人们心扉的万能钥匙，它能给人以智慧和启迪，而最主要的是它可以作为一种心理治疗技术。催眠对许多疑难杂症都有很好的治疗效果，使患者能够康复如初，使焦虑、忧郁、恐惧等不良情绪瞬间即逝，使患者重新体验到人生的温馨与乐趣。由于催眠离不开暗示的方法，所以又可称为暗示催眠术，作为心理治疗的一种方法，也叫暗示催眠治疗。

合理地利用催眠，我们可以让自己各方面的能力得到提升，使我们的生活变得更加丰富多彩。

催眠暗示的作用与方法

我们在日常生活中经常会遭遇到类似催眠的情况，比如推销员巧舌如

簧让你不知不觉动心，偶像明星的倾情表演让你如痴如醉，商界领袖的精彩演讲让你拍手叫好……这些实际上都在无形中使用了催眠暗示式的说服方法，这些东西深刻地影响着我们的生活。

说到底，催眠其实只是可以让人进入某种注意力高度集中的状态，而且催眠只是使用语言暗示便能让人产生出一种巨大的动力，催眠还能改变我们的意识状态，让我们依赖自己的潜意识判断事物。

催眠可以为人类造福，催眠也是一种深层次的说服，就如同万物最原始的快乐与自在，就如同佛教之坐禅，就如同瑜伽之修行法，这种自我暗示与说服的催眠方法已经在很多领域得到有效运用。在欧美许多国家，催眠甚至已经成为精神科医生和临床心理学家的必修课程。

潜意识是一个非理性区域，在这里运作的是人类深层次的欲望和记忆。潜意识的力量比意识大三万倍以上，如果我们要激发潜能，就要首先去激发和改变我们的潜意识，善用潜意识来帮助我们成功。

以下为影响潜意识的四个方法：第一个方法就是依靠视觉的力量，将目标视觉化；第二个方法是运用听觉的力量，对自己进行自我暗示与自我确认；第三个方法是引导成功法，你可以将一些积极的自我暗示的录音带，在每天早晨与晚上反复播放聆听，通过反复暗示来影响你的潜意识。第四个方法就是进行自我催眠。催眠几乎是影响潜意识最快速的方法，经过催眠输入的指令，可以立刻改变你的行为，并且产生神奇的效果。

首先，可以使你四周的人能够因你而获益良多，让他们与你一起成长，并让他们协助你，努力实现你的梦想；其次，能够加强你的沟通技巧，并且充分影响他人，为自己获得可观的财富；最后，学会如何掌握催眠这项有益无害的技巧，将为你带来无限的乐趣。通过催眠，你不仅可以大幅度增加自己的自信心，还可以更加了解自己，并且认识自己的心智运作模式，进而快速、永久地改变你的生活。

催眠他人，可以帮助对方放松以及缓解压力；催眠自己，不但可以帮助自己恢复体力、解除压力、保持心灵的宁静，以及让自己拥有一种愉悦的心情，而且可以提升自己的生活品质和精神状态。经过自我催眠，拥有正面、积极的心态后，做起事情来就会非常有效率。一个顶尖的销售人员每天都要花时间对自己进行自我催眠，以便面带微笑、充满自信、毫无畏惧地面对客户，进而极大地增强销售的效果。

恍惚是最常见的催眠现象

我们常在电影和电视里看到这样的画面：催眠师对受催眠者实施催眠术后，受催眠者变得精神恍惚，像是在梦游。这到底是怎么回事呢？

别小看了这种看上去像梦游的恍惚状态，它可是催眠过程中的一个非常重要的部分。在一个人被催眠师施加催眠后，被催眠的人开始时意识一般都非常清醒，甚至比一般情况下更加清醒。在催眠的过程中，我们大脑的注意力随着催眠师的操作慢慢变得高度集中，注意不到其他的事情，开始摆脱自己的意识对大脑的束缚，慢慢接受催眠师的指令。在这个时候，我们感觉自己的大脑似乎不是很清醒，而是陶醉在另一个世界里。

实际上，这是催眠中必然会出现的现象，受催眠者在催眠状态下的这种身心状态也被形象地称为“恍惚状态”。又因为这种恍惚状态是催眠时产生的，为了与其他的恍惚状态区别开，它又被称为“催眠性恍惚”。

生活中我们常常会进入恍惚状态，比如上课时神游天外，老师提问你都没听见；坐在公园的长椅上等朋友，无聊中开始做起白日梦，朋友喊你半天，你却没有任何反应。这些都属于恍惚状态，只不过这些状态都是在自然条件下不自觉进入的，而催眠性恍惚是催眠条件下催眠师诱导产生的。

恍惚状态是一种妙不可言的状态，在这种状态下，人们通常能获得轻松、愉快的感觉，这种轻松、愉快的感觉是由身心放松产生的，催眠性恍惚更是如此。催眠师常会给我们“全身放松”、“深呼吸”等的暗示，在暗示下我们的身体会进入到一种很轻松的状态，身体的轻松会带来心理上的放松，大脑便会很自然地逐渐进入恍惚状态；在催眠师的进一步暗示下，我们的恍惚状态会进一步加深，轻松感也会越来越强烈，甚至让你不想从催眠中苏醒。

在我们进入催眠性恍惚后，我们不想做什么事情，也不愿意去想问题，大脑会放松警惕，充分享受这种轻松感。如果催眠师什么都不做，我们也会什么都不做，慢慢地转入睡眠状态或者醒来。这种状态是一种很被动地接受指令的状态，这也就是催眠性恍惚与我们日常生活中的恍惚状态的最大不同之处。

催眠与潜意识的三个层次

潜意识理论是著名的心理学家、精神分析学的创始人弗洛伊德提出的一个重要理论，它也被形象地称为“冰山理论”。弗洛伊德是精神分析学的奠基人，潜意识理论是其最重要的理论之一。这个理论本来只用于心理学领域，后来广泛应用于历史、文学、影视、美术、医学等方面，在催眠理论里，潜意识理论也起着非常重要的作用。只有弄明白了潜意识理论，才能够真正懂得催眠的原理。

弗洛伊德认为，人的心理就像海面上的冰山，在水面上露出来的只是很小的一部分，大部分处于水面之下。水面上的就是我们能意识到的，叫意识；水面下的则是我们不能意识到的，叫潜意识。同时在这两者之间存在着一个前意识，如同冰山与水面交界的那部分一样，前意识游离于意识

与潜意识间，可能转化为意识，也可能转化为潜意识。

这三个层次组成一个动态心理结构，它们始终处在相互渗透、流动变化之中。如果三者处在协调和平衡状态，那么就是正常人的心理结构，具有常态的性质。如果三者处在不平衡的紊乱状态，那么就是非正常人的心理结构。

潜意识是整个心理活动的大部分，每时每刻都在追求着满足。它是人的本能冲动、被压抑的欲望和本能冲动的替代物的贮藏库，它不受客观现实的调节，而是由自己的本能来决定。在一定条件下有一部分潜意识会进入意识，另外一部分则永远不能被察觉。潜意识对人们的行为和思想往往起着决定性的作用。

弗洛伊德非常看重潜意识的作用，他认为潜意识在某种程度上决定着人的发展，所以他把精力主要用于对人的潜意识的研究。他的这种认识曾被欧美许多学者运用和发展，成为精神分析学说的基本概念。

潜意识作用说指出，催眠现象的原理在于催眠师设法减弱了受催眠者的意识作用，使受催眠者的潜意识部分被打开，使受催眠者的潜意识由此接纳暗示。也就是说，在催眠状态下，受催眠者被动地接受暗示，主要是其潜意识对催眠师的暗示进行感应，所以没有自觉性与自主性，完全听从于催眠师的命令。若在清醒状态，意识作用占主导地位，潜意识被压抑下去，则不再感应暗示。

说服力是催眠师的基本能力

由于人们对催眠的误解很深，现代催眠师在实施催眠治疗之前，往往需要做很多其他的工作，如解释催眠原理、打消人们对催眠的顾虑，等等。在长期的实践中，催眠师这个职业有着与自己职业风格非常一致的一

套说服术，而说服力则是催眠师执业的一种基本能力。

要想成为催眠师，不一定必须具备下面的条件，但如果具备了下面的条件，将助你成为一名很优秀的催眠师！

首先，催眠师必须是一个对自己拥有高度自信的人。有的人，对自己所讲的话始终抱着十分强烈的信心，即便在道理上多少有些靠不住，也尽力使别人去相信，有时其武断的措辞会使人产生强加于人的感觉。这种类型的人，可以看做过分自信型。在进行催眠时，他们往往能够居高临下对被催眠者进行有说服力的诱导暗示，这是一种有利的天赋。必须注意，没有自信的言语表达会使对方产生疑念，甚至成为影响对方放心进入催眠状态的障碍。

其次，在相貌和表情上，催眠师必须是一个看上去具有人情味和凝聚力的人。有些人的面相给人一种威压感，这样的面相往往会使被催眠者产生警戒心，致使对方畏缩在自己的小圈子中难以进入催眠状态。畏惧在自己的圈子中，说明对催眠术抱有猜疑心，处在以强烈的自我意识防卫的状态。在这种状态下，进行催眠暗示几乎毫无效果。因此，表情生硬的人和“金刚脸”的人应尽量做出温和的表情。要知道，人的相貌虽然不能改变，但表情是可以改变的。因此可以说，有凝聚力的、富有人情味的人，已经具备了非常有利的条件。

最后，在声音和语调上，一般催眠师的音质为低音且有浑厚感。有人认为，低音质、音色洪亮的声音对进行催眠暗示有利。话虽这么说，但这并非决定性的因素，是比较而言。有的人虽然音质相当高亢，但作为催眠师，并不能说一定就比低音的人差。

一个善于沟通的人，即使他没有学过心理学，也是一个心理高手，因为他能够不自觉地运用心理学的原理工作。对于催眠也是如此，如果想学习到催眠师的说服技巧，不一定非要将自己打造成一个催眠师，我们只要

知道催眠师在说服方面使用了哪些技巧就可以为我所用了。

催眠就是说服对方的潜意识

催眠听起来是一件非常神秘的事情，从本质上说，催眠只不过是催眠师利用催眠术与被催眠者的潜意识进行沟通罢了，催眠的过程其实就是一个催眠师通过暗示说服对方的潜意识，使得对方遵从自己的暗示。

据统计，在一个人清醒的时候，平均每 75 分钟就要进入一次催眠状态，你是否有时在坐公车时坐着坐着就瞌睡了？开车有时候会忘了转弯？当一个人意识模糊的时候，就进入了催眠状态，例如在看电影的时候看得太入神了，连手机在口袋里震动你都没有感觉到，这就是一个标准的催眠状态。当一个人进入催眠状态的时候，他的潜意识就打开了，所以意识跟潜意识不大能够并存，意识越弱的时候，潜意识越强，意识超常的时候，潜意识反而很弱。

很善于用脑的人其潜意识都会比较弱，而潜意识较强的人的第六感觉会比较强。女人的潜意识比男人发达，潜意识对于她们非常重要。善于运用潜意识，不管在哪个方面都会感受得到明显的好处。

当你和一个人交流时，如果你足够优秀，对方听你说话就会很顺畅，会自然而然地按照你的想法做事，不会产生抗拒心理。这就是典型的潜意识引导。如何去提示引导一个人呢？在进行提示引导的时候，请你避免引起一个人的负面连接。

什么叫负面连接呢？比如，现在请你不要想象一朵黑色的云朵，不要想象它飘过来了。你现在大脑里是不是正想着黑色的云朵飘过来呢？虽然得到的提示是不要做什么，可是由于表达方式的问题，产生了完全不同的效果。

实际上，提示引导的方式有两种：一种叫做因果提示——而且、并且。第二种是会让你、会使你，这就是一种标准的催眠语言。

假设你是房地产销售人员，你可以设计一种方式，让你能够在不断叙述的情况下说服对方，你可以说：“张女士，你在听我跟你介绍房子的优点的时候，就会开始注意到你如果住到这个房子里面将会有多么舒服！”这句话顺畅且不易引起抗拒。

提示引导常常是因为之前叙述一些事情，讲的是前因，要把后果连接起来。后果是要传达的信息。第二种方式是用“而且”、“并且”来连接，例如：“张先生，我知道你现在正在考虑价格的问题，而且你也会了解品质跟价钱没有办法兼得，因为一分钱一分货。”

最好的方式是用“会让你”或“会使你”，例如：“当你正在考虑要买保险的时候，会让你想象到给你的家人和孩子一份安全的保障是多么重要！”这种说法会把顾客的抗拒程度降低很多。

提示引导有两条原则：第一，不要和他人说不能怎样；第二把前因后果用一些连接词连接起来，然后叙述他赞成的事情，不断地重复他目前的身体状态、心理状态。这样就能通过充满心理暗示的语言默默地说服对方的潜意识了。

对比原理与催眠说服

在你准备说服一位女士，向她推销你手上的护手霜时，你应该怎样说才能让这位女士买你的产品呢？

如果你是一名催眠师，这个问题就很简单了。答案是不要问“你要不要买护手霜”，而是拿出两个牌子的护手霜问她：“像您这么美丽的女性一定会用护手霜吧！我这里有两个牌子的护手霜，效果都特别好，你喜欢哪

种呢？”同样，在你想追一个女生，想请她看电影时，不要问对方有没有空、会不会去，因为问一个人去不去看电影，你会得到两个答案：去或不去。但如果你问：“我们周六去看电影还是周日去呢？”这就是一种催眠方法，暗示了对方只有这两个选择，在这种情况下，对方很少会做出选项之外的选择。这个方法在催眠时常常使用，当然这个方法也有适当的使用时间，在没有进入最后阶段的时候，不要动不动就使用二选一法则，对方尚未了解你到底要跟他沟通什么、销售什么，还未产生兴趣，突然问他打算什么时候买保险，只能让自己碰一鼻子灰，所以使用二选一的方法是要讲究时机和顺序的。

对比原理则是另外一种潜意识的说服，应用于生活与事业当中效果非常明显。有一个真实的故事，美国有一个 12 岁的小姑娘，想买一辆自行车，父母要她自己去赚钱，她利用暑假、寒假、放学的时间去卖饼干，竟然在一年时间内卖出了四万包饼干。

公司的人发现全公司都没有人能卖出这么多饼干，这个 12 岁的小女孩只是打工竟然打破了全公司的纪录，专家开始研究那个小女孩是怎样做到的，研究之后发现小女孩用了对比原理。

她准备了一张价值 30 块钱的彩票，每次去敲人家门的时候，就先自我介绍说自己想要买一辆自行车，放假时间来卖彩票，30 块钱一张，如果你运气好可以赚到一百万，大家都觉得彩票太贵，但她一直坚持说服人家，大家都很同情她，但都说太贵了。

这时女孩马上拿出十包饼干，一副很可怜的样子说：“那这里有十包饼干两块钱，你买吧？”马上就会有人买了，她就是利用对比原理，一下子卖掉十包饼干的。对比原理最适合用在与数字有关的方面，小女孩用 30 块钱跟两块钱作比较，价格即是数字。

数字也可以是时间，假如你说服他人投资：“一年付 1000 块钱，一年

有 365 天，一天投资不到三块钱，张先生，你看一看，一天不到三块钱，一天买一包烟都要十块钱，一天只要投资 $1/3$ 包烟的钱就可以得到东西了。”这里把投资金额缩小了，特别强调 1000 块钱跟三块钱差三百倍，这就是对比原理。

所有的沟通都是催眠

从本质上说，催眠师在通过暗示的方式对受催眠者进行催眠时，就是在与对方的潜意识进行沟通。催眠师使用的暗示方式分为直接暗示与间接暗示，通过暗示，催眠师可以激发出被催眠者原有的但自己没有觉察到的潜能，本身没有的潜能则可透过暗示的方式联想模仿出来。

催眠师有时会引导受催眠者想象出一个情景，让受催眠者感觉身临其境，受催眠者可以通过该情景把内心的不良情绪完全释放出来或者转化为愉快情绪。这些情绪的释放或转换都是催眠师引导的结果，在催眠师的控制之下，可以引发受催眠者本身的情绪愈合能力，进而达到催眠师预设的效果。当受催眠者带着转换的情绪回到现实情况时，在遇到类似悲伤的事情时，原有的悲伤情绪将会降低，进而演变成习惯，这种沟通便算是成功了。

在日常生活中，我们接触到的沟通式催眠非常多，只是我们不知道那都是催眠。例如，很多人都声称自己在看电视时不怎么关注广告，但是有多少人敢说自己不知道“今年过节不收礼”的下一句广告词是什么呢？其实很多人都是如此，以为自己没有注意那些广告，就不会受到广告的影响，却不知道实际上已经被这些广告催眠了。因此，不论这个广告到底创意如何，实际上大部分人都是被“脑白金”广告“催眠”了，而“脑白金”只是一个普通的沟通式催眠的例子。

当今社会是一个商业社会，与人沟通，向他人推销自己或者自己的产品、想法等是我们每天都在做的事情。每一天，都有很多人成功，也有很多人失败。实际上，很多成功与失败的人本身素质相差并不大，只是沟通能力上有差异，而沟通能力上有强弱，完全体现在催眠应用方法的掌握程度上。

例如，广告投放者总是希望广告能拨动目标市场消费者的心弦，进而发生购买行为。精明的厂商们会有意无意地利用催眠原理拨动消费者的心弦，并使之产生共鸣，直至按照广告商的意愿去行事。同样的，在催眠过程中，催眠师的最终目的很明确，那就是进入受催眠者的潜意识，干预其心理世界中的某个观念，或帮助受催眠者建立起某种正确观念，最终解决其心理疾患。也就是说，从根本上是与受催眠者摆事实、讲道理的问题。但从技术路线看，尤其是从导入催眠状态的技术路线看，最重要的是沟通交流。在催眠过程中，催眠师不断暗示受催眠者：你感到很舒服，有一种从未体验过的舒服的感觉。此外，催眠师在术前、术中、术后也会不间断地与受催眠者进行情感交流。

当那些神奇的催眠现象发生以后，旁观者都以为催眠师有什么秘不示人的绝招，其实高明的催眠师只是在点点滴滴的情感沟通之中，与受催眠者取得了高度心理相容。一旦情感占据了上风，哪怕是与事实严重不符的观念也能接受。沿着这样的思维轨迹，我们就能够解释为什么同样品质、同样价格的产品，有些人卖得好，而有些人就是卖不好了。同样，我们也能理解为什么所有的沟通都是催眠了。

用自我催眠获得超级说服力

自我催眠是一种通过积极暗示对身心状态和行为进行自我控制的有效

的心理疗法，目前在很多国家得到了广泛应用。人类的大脑和神经系统进化到今天，已经完全具备利用自我意识审视内心的能力，人们完全可以通过自己的思维资源进行自我的认知、肯定、强化、治疗、激励与提升，这些实际上都属于自我催眠的应用。

我们知道，暗示在人类的社会生活和日常生活中都具有非常巨大的作用，特别是在催眠状态下，暗示的内容更容易进入人们的潜意识领域，且具有更强大而且更持久的影响力。

在催眠状态下，如果我们能够不断地强化自己的积极情感、良好感觉及正确观念，使这些正面的情感、感觉、观念等在意识和潜意识中印记、储存和浓缩，从而在大脑中占据优势，就可以通过多种心理或生理作用机制对人们的身心状态及行为进行自我调节和控制。因此，在我们处于考试或者比赛等应激和焦虑状态时，体内分泌的大量去甲肾上腺素引起的心悸、心慌、心跳加速、呼吸增强、头晕、冒汗、胃部不适、下肢发软、皮肤发凉等消极症状，都可以通过一定时间的自我催眠暗示来缓和，甚至彻底消除。

在现代社会中，许多人都成功地应用了暗示乃至自我催眠来保护自己的身心健康。如果把自我催眠作为一种医疗工具，我们会发现它对于保护身心健康、改善生活来说确实是非常有利、非常有价值的。相比去看催眠医生、催眠师或者心理医生来说，自我催眠不需要其他人辅助进行，因此进行自我实践的机会要大得多，这也是它最大的优势。

通过自我催眠，我们也可以让自己获得超级说服力。因为说服力的来源主要是自己的气场、语言组织与表达及对他人动作与心理的准确捕捉，而自我催眠可以让我们显著提升这方面的能力，因此通过催眠获得说服力便是顺理成章的事。

不过，一定要注意的是：催眠不是一吃就见效的灵丹妙药，更不是包

治百病的大力丸。如果只是在很短的一段催眠过程之后，就希望能够彻底改变积累了很多年的习惯，这种愿望肯定是不切实际的。只有反复的、长期的催眠治疗才能够产生实质性的、稳固的变化。通常来讲，诸如吸烟、酗酒这样根深蒂固的恶习至少需要 3~4 次的催眠治疗之后才能被真正克服。

像催眠师一样去说服对方

有时候，我们需要去做一些说服的工作，对方可能是你的父母、孩子、上司、顾客、朋友、主考官……如果不掌握技巧，可能你用尽所有办法也没法换来对方丝毫的转变，遇到这样的事情是不是很气馁？这时可别忘了催眠。

催眠师在工作中常常遇到对催眠抱有怀疑态度和否定心理的人，他们经常要去做一些说服性的工作，因此他们在说服他人方面非常擅长。如果把催眠师常用的几个小技巧用于说服他人，很可能会起到立竿见影的作用。

1. 烘托友好气氛

在说服对方时，你首先应该想方设法调节谈话的气氛。如果你和颜悦色地用提问的方式代替命令，并给人以维护自尊和荣誉的机会，气氛就是友好而和谐的，说服也就容易成功；反之，不尊重他人，拿出一副盛气凌人的架势，那么说服多半是要失败的。毕竟人都是有自尊心的，就连三岁孩童也有他们的自尊心，谁都不希望自己被他人不费力地说服而受其支配。

2. 诱导对方换位思考

当你想说服比较强大的对手时，可以借鉴催眠中的人格转换法，试着诱导对方换位思考，从而以弱胜强，达到目的。例如：“我和您儿子年纪

差不多，如果是您儿子遇到这事儿，您会坐视不理吗？我和您儿子一样都是年轻人，脸皮都薄，如果不是太为难，我也不会来求您……”这段话会暗示对方，让对方想象自己的儿子为难时的样子，诱导对方换位思考。

3. 体现善意的威胁

催眠师在诱导受催眠者戒烟时，会强调吸烟的危害，让对方产生恐惧感，在说服他人时，这种技巧依然管用。我们可以用善意的威胁使对方产生恐惧感，从而达到说服的目的。需要注意的是，我们的态度要友善，而且威胁程度不能过分，否则可能会弄巧成拙、激起对方强烈的反抗。

4. 用情感攻势攻破防范

在你和要说服的对象较量时，一般彼此都会产生防范心理，从潜意识来说，防范心理的产生是一种自卫，也就是当人们把对方当做假想敌时产生的一种自卫心理，那么消除防范心理的最有效方法就是采用情感攻势，表示自己是朋友而不是敌人。这种暗示可以采用种种方法来进行：嘘寒问暖，给予关心，表示愿意给予帮助，等等。

当然，不只有这些小技巧，在下面的章节中，我们将会学习到更多催眠的技巧以及利用催眠原理说服他人的方法。

第 2 章

自我催眠，让你信心百倍地说服对方

人类具有利用自我意识和意象的能力，可以通过自己的思维资源，进行自我强化、自我教育和自我治疗。实际上，人们早已应用自我催眠暗示，如祈祷、宗教仪式等都是以不同的方式实施自我催眠。

掌控情绪，不轻易显山露水

在我们开始试图使用催眠原理说服别人之前，我们要做好很多准备工作。所谓“磨刀不误砍柴工”，准备工作做好了才能做到心中有数、有的放矢、临危不乱。其中最重要的，就是通过自我催眠管理好自己的情绪。

一个人如果不能管理好自己的情绪，就不可能管好自己的语言和行为。因此，在说服他人的过程中，我们始终要掌控好自己的情绪，不要轻易显露自己的真实情感，要让自己所有外露的情绪都为说服他人服务，用情绪这种无声的语言感染对方、影响对方。

我们可以这样设想：当对方无意中触痛了你的敏感之处时，你就不假思索地乱喊乱叫，对方对你的印象还会好吗？当对方同意你的某个观点时，你就高兴得手舞足蹈，对方对你的印象还会好吗？在你企图说服对方

时，对方一开始就拒绝了你，于是你满脸的不高兴，那对方对你的印象会好吗？

掌控情绪是一种重要的能力，也是人区别于动物的重要标志。人是有理性的，而非依赖感情行事。没有自制力的人终将一无所成，会因为一点小刺激和小诱惑就抵制不了，继而容易深陷其中。

有一个间谍，被敌军捉住了，他立刻装聋作哑，任凭对方用什么样的方法诱惑他，他都不为所动。等到最后，审问的人故意和气地对他说：“好吧，看起来我从你这里问不出任何东西，你可以走了！”

你认为这个间谍会立刻转身走开吗？不会的！

要是他真的这样做了，敌军就会当场识破他的聋哑是假装的。这个聪明的间谍依旧毫无反应地呆立着不动，仿佛对于那个审问者的话完全不曾听见。

审问者是想以释放他为诱饵，来观察他的聋哑是不是装的，因为一个人在获得自由的时候，常常会精神放松。但那个间谍听了依然毫无反应，仿佛审问还在进行，这不得不使审问者也相信他确实是个聋哑人，只好说：“这个人如果不是聋哑人，那一定是个疯子了，放他出去吧！”就这样，间谍被释放了。

很多人都惊叹于这个间谍的聪明。其实，与其说这个间谍聪明绝顶，还不如说是他超凡的情绪自控力在关键时刻拯救了他的生命，换回了他的自由。

如果你觉得自己还不能很好地掌控自己的情绪，同时，你又想把事情办得尽善尽美，那么就多多留意，从控制自己的情绪做起吧！这样我们才能办好事，做到挥洒自如，赢得卓越的人生。

保持思维活跃、思路清晰

说服，顾名思义，就是通过语言使对方信服，而语言的组织和表达都是思维运作的结果，所以我们只有保持思维活跃、思路清晰，才能使我们的语言更有说服力。

说话交谈是思维的外化，是思维的一种工具，思维是语言的内容，没有思维就没有语言。语言表达过程，实际上是把思维的结果表述出来的过程，说话交谈就是从内部言语向外部言语转化的过程。

确定说什么是一种思维活动，在说什么与怎么说之间进行着快速的转换：思想→句子类型→词汇→语音。这个过程是完整的，任何一个环节出了差错，都会影响表达的进行。因此，从思维到语言的转化过程十分重要，进行这方面的基础训练有利于增强我们对语言的控制能力，从而更好地驾驭语言，发挥语言的魅力。

1. 定向思维训练

定向思维是指按常规恒定模式进行的思维。定向思维的训练可培养我们对问题作深入思考的能力，有助于养成深入分析问题、透过现象看本质的良好思维习惯。

可拟定一些比较容易的叙述、说明、介绍方面的题目进行训练。为了使思维有条理，可在表达中插入一些常用的言语链。比如，关联词“因为”、“所以”、“于是”、“之所以……因为是……”。可以按时间的先后和位置的移动进行表达；可以采取先总后分、先分后总等方式练习。

2. 逆向思维训练

逆向思维训练是反过来想一想，变肯定为否定，或变否定为肯定；变正面为反面，或变反面为正面。例如，世人一般把“这山望着那山高”喻

为贪心不足而赋予贬义，如果化贬为褒，将其含义用于人类勇于向新的科学高峰攀登的赞颂中，岂不又可以肯定它了？例如，爱因斯坦敢于取代牛顿经典物理学，用运动员一次次刷新纪录等事例说明人就是要有“这山望着那山高”的进取精神，批评那种“无为而顺其自然”的“知足常乐”的消极态度。

进行逆向思维能培养逆向思考问题的能力，以及独立发表见解的能力。

3. 发散思维训练

发散思维是使表达者朝各种可能的方向扩散并引出更多新的信息，从而达到创新的一种思维方式。这里介绍三种训练方法。

（1）链接法

承接上一位表达者的话茬继续往下说的训练方法。戴尔·卡耐基训练学员即兴演讲就常用此法。首先让一位学员开始叙说一个故事。比如，这位学员说：“前几天我正驾着直升机，突然注意到一大帮飞碟正朝我靠近。于是我开始下降，可最靠近我的飞碟里却有一个小人开始向我开火，我……”说到这里，卡耐基要求他停下，然后让另一个学员接下去。

（2）连点法

将头脑中闪现出的人、事、物等按照一定的顺序和结构连缀成篇。比如：花儿、气息、跑。“置身各位青年朋友之中，我似乎感到春天的气息扑面而来。大家都很年轻，都有花儿样的青春、花儿样的年龄、花儿样的生活。愿大家做帆船，乘风破浪，挺进大海；愿大家做骏马，飞奔未来，跑向光辉灿烂的明天。”

（3）联想法

联想法是由一事物想到另一事物的训练方法。其特点是：闻一知十，触类旁通，使说话具有流畅性与变通性。

出示一根玻璃棒，要求训练者通过联想，迅速说出它像什么。出示一个红色球，要求训练者通过联想，讲述我们的生活充满阳光。展示一幅画，画上有两只小鸡，要求训练者表达人生并非一帆风顺。

注重自己的外在形象

《三国演义》中描述庞统相貌丑陋，但很有才能。他去拜见孙权，想要效力于东吴。孙权本来是个爱才的将领，但是一看到庞统相貌丑陋，就不太喜欢他，又看他性格傲慢不羁，更加没有好感。最后，他竟把与诸葛亮齐名的旷世奇才庞统拒之门外，鲁肃苦劝也无济于事。

由此可见，外貌对于人际吸引有极大的影响，尤其是和人初次打交道时更是如此。虽然有些人认为外貌几乎是无法经过个人努力而改变的特征，以它作为人际吸引的因素不公道；尽管人们常说“人不可貌相，海水不可斗量，以貌取人，贻误大事”，但是爱美之心，人皆有之，爱美是人的天性，无论在哪种文化背景下，漂亮的人总是容易被人喜欢，总是更容易促进其人际关系的发展。

亚里士多德曾经说过：“美丽比一封介绍信更具有推荐力。”有研究表明，长相好看的人比相貌平平的人挣的钱更多，拥有的工作更让人羡慕；而相貌平平的人比相貌丑陋的人又会好一些。对加拿大人做的一项调查发现，好看的人比丑陋的人挣的钱要多 75%。同样的背景下，对管理职位的申请，漂亮的申请者比相貌平平的申请者赢得的职位级别要高。还有一项研究发现，在西点军校，相貌英俊的学员毕业时常被授予更高的军衔。

有心理学家曾做过一个实验：

让一组被试者阅读附有作者照片的文章，文章有的水平高、有的水平低，作者有的漂亮、有的不漂亮；让另一组只看第一组看过的文章，但没

有附作者的照片。看完后让两组被试者评价文章水平的高低。结果发现，第一组被试者对漂亮作者的文章评价分数要高于不漂亮的作者，第二组被试者则根据文章的真实水平做出了比较客观的评价。

西方学者的研究指出，法官在“执法如山”的法庭上给犯人判刑时，也难逃脱外貌晕轮效应的影响，有时判决的结果令人震惊：对于罪行相同的盗窃犯，外貌漂亮的平均被判刑 28 年，不漂亮的平均被判刑 52 年。不过，对于诈骗犯判刑的情况却不是如此。似乎法官们认为，越漂亮的诈骗犯越危险，越应该重判。

上面的例子都说明，外貌对于一个人在人际交往中能否给别人好感，能否吸引别人，起了举足轻重的作用。因此，在人际交往中，我们要保持良好的仪表，以增加人际吸引力。

符合对方的直觉判断

在我们准备说服一个陌生人的时候，机会往往只有第一次见面的那一次，你并没有太多的机会让他人了解你，如果你没有准备好，给别人一些不够好的印象，就很难再说服他了。很多人在期待自己的优点“以后”慢慢被人发觉时，却发现，根本就不存在“以后”了，因为人家在看你第一眼的时候，就已经把你否定了。

要引导别人对你形成良好的印象，首先要给别人一个良好的外部形象。催眠师都知道，人们往往通过自己第一眼获得的信息来判断他人，因此都非常在意自己的个人形象。每个人的外在形象，他人只需看一眼，就能够决定是否与你交往。这便是我们常说的“先入为主”的心理在起作用。

小张和一个朋友聊天时，聊到了他们共同认识的一家公司的老板。朋

友说：“我很讨厌他这种人，仗着自己有点钱就很霸道，对自己的员工一点都不好。公司一共就那么几个人，还真以为自己是老板，整天训斥下属的人，没有人能跟他处好关系！”

小张听到后突然愣住了。因为这个老板跟小张比较熟，而且关系非常好，小张一直认为这老板是个温和、有风度、讲义气的男人，而且他和妻子的感情也非常好。

小张问朋友，怎么会对他有这样的看法。朋友说：“我那次到他们单位找一个人，路过他的办公室时，看见他正在对一个员工气势汹汹地讲话，那个样子很吓人啊！”

小张说：“每个人都有发脾气的时候，大概你看到的一幕是因为员工工作上出了大问题，真的惹他生气了。”朋友也点点头，说：“可能吧，但我很讨厌对员工发脾气的老板！没办法，反正我对他没有什么好感。”

小张的这个朋友就因为看到了一幕老板对员工发火的情景，就断定这个老板不好相处，而且这个糟糕的第一印象恐怕很难改变了。我们可以假想一下，如果这个老板有事情求助于小张的这位朋友，结果会是什么样。

融会贯通，巧用联系

当你面对一个人谈话的时候，如果只是一股脑儿地把自己想好的讲出来，而不了解对方的看法和兴趣，不能观察对方对你的话有什么反应、有什么疑问，不能及时地解除对方心理的症结，那你就不能算是一个好的谈话者。

催眠是一种潜意识的沟通，既然是沟通，就自然是双向的交流。成功的谈话是所有的人都积极参与到谈话过程中的心与心的双向沟通。要达到这种沟通，最有效的方式就是提问。适时巧妙地提问，可以避免交谈中的

利害冲突，甚至还有可能掀起谈话的高潮。

提问有四种方式：

1. 限制型提问

这是一种目的性很强的提问方法，也就是给所提的问题限制一个范围。它能帮助提问者获得较为理想的回答，减少被提问者拒绝回答的可能性。

例如，在香港，一般茶室客人喝可可时，都喜欢放个鸡蛋。侍者在客人要可可时必问一句：“要不要放鸡蛋？”，有好多客人就回答说不要。但是如果侍者问：“放一个还是两个鸡蛋？”，这样对方的选择范围就小了，提问者就可能得到一个满意的回答。

2. 选择型提问

这种提问方式多用于朋友之间，表明双方并不在乎如何选择。例如，你和朋友一起去酒吧，不知他的喜好，便问：“咱们要生力啤酒，还是青岛啤酒？”

3. 协商型提问

如果你想别人按照你的意图去做事，你可以用商量的口吻提问。例如，你要秘书起草一份文件，先把意图讲清，随后问一句：“你看这样是否妥当？”

4. 婉转型提问

为了避免对方拒绝回答出现尴尬局面，可婉转地提出问题。例如，一个小伙子遇到了心爱的姑娘，但不知姑娘怎么想，他可以试探地问：“我能陪你走走吗？”如对方不愿意，她的拒绝也不会令小伙子太难堪。

在日常交际中，一般不可问别人有多少钱，不可问女子的年龄，不可问别人的家世，不可问别人工作上的秘密。

据传在某国的一个教堂内，有一天，一位教士在做礼拜的时候，忽然

熬不住烟瘾，便问他的上司：“我祈祷时可以抽烟吗？”结果，遭到了上司的斥责。之后又有一位教士，也犯了烟瘾，却换了一种问法：“我吸烟时可以祈祷吗？”上司莞尔一笑，答应了他的请求。

可见，问话需要讲求艺术。同样的要求用不同的方式提出，收到的效果或许会截然不同。精妙的提问可以使你获得所需要的信息、知识和利益，帮助你了解对方的需要和追求，从而达到人与人之间的交流和互助，促成交往的成功。

把握分寸，不超过合理界限

古人云：“恩不可过，过施则不继，不继则怨生；情不可密，密交则难久，中断则有疏薄之嫌。”意思是说施恩不可以过分，因为过分的施舍是不能永远持续下去的，一旦中断施舍就会有怨恨产生；交情不可以过于密切，因为密切的交往是很难保持永久不变的，一旦中断，就让人有了疏远冷淡的嫌疑。

从中我们明白，任何事情都要讲究一个“度”，无论对方是何类人，一定要记住“过犹不及”，把握好分寸，不要超过了合理界限。

子贡在跟孔子谈论师兄弟们的性格及优劣时，忽然向孔子提了个问题：“先生，子张与子夏两人哪一个更好些呢？”子张是孙师，子夏是卜商，两人都是孔子的得意弟子。

孔子想了一会儿，说：“子张过头了，子夏没有达到标准。”子贡接着说：“是不是子张要好些呢？”孔子说：“过头了就像没有达到标准一样，都是没有掌握好分寸的表现。”这就是“过犹不及”的出处。

有一次，孔子带领弟子们在鲁桓公的庙堂里参观，看到一个特别容易倾斜翻倒的器物。孔子围着它转了好几圈，左看看、右看看，还用手摸

摸、转动转动，却始终拿不准它究竟是干什么用的。于是，就问守庙的人：“这是什么器物？”

守庙的人回答说：“这大概是放在座位旁边的器物。”

孔子恍然大悟，说：“我听说过这种器物。它什么也不装时就倾斜，装物适中就端端正正的，装满了就翻倒。君王把它当做自己最好的警戒物，所以总放在座位旁边。”

孔子忙回头对弟子说：“把水倒进去，试验一下。”

子路忙去取了水，慢慢地往里倒。刚倒一点儿水，它还是倾斜的；倒了适量的水，它就正立；装满水，松开手后，它又翻了，多余的水都洒了出来。

中庸，在孔子和整个儒家学派里，既是很高深的学问，又是很高深的修养。追求恰到好处、适可而止，这是做人处事的一种境界，一种哲学观念。比如吃饭，餐餐最好吃到恰到好处，每顿饭不要因饭菜不好而饿肚子，也不要因饭菜特好而把肚皮撑得鼓鼓的，适可而止，就能永远保持健康的胃口。

值得说明的是，孔子讲的中庸，绝不是无谓的折中、调和，而是指为人处世应该慎重选择一种角度、一种智慧。有一些人认为孔子讲的中庸就是不讲原则，那是对“中庸”思想的误解，其本质是过犹不及、适可而止，这也正是我们游刃于人脉之间的一条重要法则。

主动交往，把握控制权

在漫长的人生岁月中，免不了会遇到出卖、敌意、中伤、陷阱等种种料想不到的事。如果事先预料到这些事的发生，并一一杜绝，便能使你的生活一帆风顺。

高明的人总是善于用控制的方法来征服对手，从而达到驾驭的目的。在与人相处的过程中要保持非常高的警惕性，在与人明争暗斗时，要懂得如何掌控主动权，施展不同的套路，就会收到不同的效果。

首先，是“巩固城池”。也就是让人摸不清你的底细，实际的做法便是不随便露出个性上的弱点，不轻易显露你的欲望和企图。别人摸不清你的底细，自然不会随便利用你、陷害你，因为你不给他们机会。两军对阵，虚实一旦被窥破，就会给对手留下很多可乘之机，“防人”也是如此。

其次，是“防患未然”。兵不厌诈，争夺利益时，人心也不厌诈。因此对他人的动作也要有冷静和客观的判断，凡是异常的动作都有异常的用意，把这个动作和自己所处的环境一并思考，便可以发现其中的玄机。

不过话虽这么说，但人们却往往无法摆脱个性上的弱点和偏执，而防不住人，何况“道高一尺，魔高一丈”。不过若为了“巩固城池”而把自己搞得神秘兮兮，失去朋友，就矫枉过正了，反而会成为人们排挤的对象。但无论如何，“防人”还是必要的。

虽然我们一生所遇到的人中大部分都是善良的，但世间除了善良的人以外还有很多“好战分子”。所以，你必须以坚定的姿态来捍卫自己的善良，让他觉得你善良但并不软弱可欺。当你的利益受到侵犯时，要毫不犹豫地站出来捍卫自己的利益。要想保护自己，不被人欺，就必须在日常生活和工作中读懂周围人的心，进而掌控与人交往的主动权，则人生将无往不利。

大胆地表现出自信

每个经历挫折后取得成功的人都有一个共同的体会：信心是一种最坚强的内在力量，它能够帮助你度过最艰难和困苦的时期，直到曙光最终出

现。信心会使人发现自身的价值和潜能，取得成功。自信是美德，如果你能在言语中表现出自信来，会让人感觉你是一个可造之才。很难相信，一个没有自信的人是如何克服重重困难去说服他人的。

高中毕业生小杜，到深圳后就兴冲冲地抱着简历去参加人才交流会。整个会场人如潮涌，唯有家乐福公司的展台前冷冷清清，与会场的气氛形成了鲜明的对比。

小杜好奇地走过去，看到家乐福的招聘启事，当即吓了一跳。它招聘20名业务代表，却指明要名校毕业生，并且要有3年以上从事零售业的工作经验。条件那么苛刻，难怪没有人敢贸然应聘。

小杜揣摩了一番，虽然没一条够得上，可家乐福公司业务代表的工作对她却很具吸引力。她心一横，决定试一试，真要被拒绝，就当是一次锻炼好了。

小杜径直走到应聘席前坐下，那位中年主管看了她一眼，面无表情地指了指招聘启事问：“看过了吗？”她点点头说：“我看过了，不过很遗憾，我既不是名校毕业，也没有从事过零售工作，只有高中文凭。”

那位主管看了她好半天，才说：“那你还敢来应聘？”

小杜微微一笑：“我之所以还敢来应聘，是因为我喜欢这份工作，而且相信自己有能力胜任这份工作。”停了停，她又说，“如果求职者真要具备启事上所有的条件，那他肯定不会应聘业务代表，至少是公司主管了。”

说完，小杜就把自己的简历递了过去，那位主管竟然没有拒绝，而且微笑着收下了。

第二天，小杜就接到了录用通知书。后来她才知道，那些苛刻的招聘条件只不过是公司故意设置的门槛罢了，其实当她和主管谈完话之后，她已经通过了公司的两项测试：勇于挑战条款的信心和勇气以及分析问题的能力。

人应该有自信，这似乎是一个成功学上的真理，可是自信要怎样表现出来呢？更多的时候自信首先是靠你说出来的。试想如果你自信满满地说：“我能行。”和犹豫地说：“我试试吧！”你觉得哪种说话方式会让对方把机会留给你？无疑是前者。所以当你为一件事情很有把握的时候，就不要推托说还欠火候，而应该勇敢说：“交给我完成，没问题！”

自我介绍要恰如其分

自我介绍是向别人展示你自己的一个重要手段，自我介绍好不好，甚至直接关系到你给别人的第一印象的好坏及以后交往的顺利与否。同时，也是认识自我的手段。社会交往中，常常有很多人在自我介绍时只有很简单的一两句话，话音一落，别人也就忘记他了。怎样的自我介绍才能让被说服者印象深刻，甚至为你的说服之旅加分呢？

要做到恰如其分地进行自我介绍，可以从以下几个方面着手：

在做自我介绍前，先与对方打招呼、寒暄，引起互动而不是让对方单方面地听着。如：“经理，您好！谢谢您给我这么好的机会，现在，我向您做个简单的自我介绍。”介绍完毕后，要注意向主考官道谢，并向在场面试人员表示谢意。

在做自我介绍时，最忌漫无中心，东扯一句西扯一句，或者事无巨细一一详谈，让人听了不知所云。要尽量避免夸张，一般不宜用“很”、“第一”、“最”等词来赞美自己。如果对自己做过多的夸耀，反而会引起面试官的反感。

当你小有业绩时，或者你有足够的资历、经验能胜任这项工作时，不要在自我介绍中和盘托出，要给自己留一手，一开始就说出“伟大业绩”会给人自吹自擂的感觉，引起人反感，留在后面说，会给人以谦虚、诚实

的印象，令人对你刮目相看。

小秦曾经得过全国发明奖，他先不跟面试官提这件事，当谈话进一步深入时，面试官提到这项发明。小秦笑笑说：“这是我前年搞的，去年和今年又搞了两项。”面试官问：“得奖了吗？”小秦说：“那有什么可值得提的。”小秦对得奖的淡漠态度，赢得了面试官的好感。面试官十分高兴，录用了小秦。

试想，如果小秦一开口就把自己发明的成果大大宣扬一番，面试官就会说：“你更适合搞发明吧！”而且心里还会想：这人有什么了不起的，别拿什么奖来唬我。你越用过去的业绩来炫耀，别人就越不买你的账。

对方心理需求要充分了解

要想认识和掌控他人，除了从一些表面现象入手外，最重要的是应当了解他人的动机指向、思维形态、行为方式、情感、状态及其变异，而了解这一切的入口就是认识他人的需要。你有自己的需要，同时与你交往的人也有他的需要。既然人不能“独生”，交往是双方共同的事情，交往的成功与否也就取决于双方的需要是否协调。

那么，人到底有些什么需要呢？美国心理学家马斯洛把人的各种需要分为：生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要、自我实现需要、认识和理解需要、美学需要 7 个层次。

生理需要。这是与我们生活息息相关的最基本、最原始的需要，包括饥渴、性、睡眠、温暖、蔽身之所等。这些需要是最强烈的，没有它们，我们就不可能关心其他的事。

安全需要。一旦我们的生理需要被满足了，我们紧接着关心的就是安全，包括心理上的安全期望和生理上的安全感。诸如稳定、依靠、保护、

避免惊吓和焦虑及烦忧之苦，对建设、秩序、法律、限制等的需要。我们对安全的关心可以从需要住所、服装，以及防寒和避暑中反映出来。

社交需要。我们在群体中的身份满足了一种归属、被接纳和结交朋友的需要，包括拥有朋友、爱人、父母、子女，等等。社交需要是指对感情和归属两方面的需求。

尊重需要。即人们希望得到牢固、确立的高评价，包括力量、成就、分寸感、待人处世的能力与信心，具体包括获取名声、威望、地位、荣誉、权力、认可、注意、重视、尊重以及被他人欣赏的愿望。

自我实现需要。即发展自我，发挥个人最高才能，做一切力所能及之事的需要。比如，妇女通过教育子女来当个好妈妈，运动员通过比赛获得好名次，等等。

认识和理解需要。认识和理解是自我实现的一个重要表现，要求系统化地认知世间万事万物，包括求知欲、了解、解释和理解等。

美学需要。是人对美的深层需要，是人最高级的需要。所有的人都需要使自己周围的事物符合自己的审美情趣。

在生活中，要想赢得你周围人的好感，就必须时刻留意他的兴趣、爱好，明白他的意图，理解他的心思，这样才能投其所好、对症下药。然而，对手的意图往往捉摸不定，必须下工夫掌握他的心意，揣摩他的心理，然后尽量顺应他，甚至还能抢先一步，将对手想说而未说的话先说了，想办而未办的事先办了。自然，他给你的回报也总是沉甸甸的。

对方性格特征要及时掌握

人们在相互交往中，可能都有这样的体验：如果对一个人不了解，你和他在感情上就必然有距离。一个人性格的形成，往往跟他生活的时代、

家庭的环境、所受的教育和经历有关。我们在考察一个人的性格的时候，最好也要了解他的性格形成的原因。这样，你可能就会理解他、体谅他、帮助他，慢慢地，你们相互间就会增进了解，甚至还可能成为好朋友。

马超率兵攻打葭萌关的时候，诸葛亮对刘备说：“只有关羽、赵云二位将军，方可对敌马超。”

这时，张飞听说马超前来攻关，主动请求出战。

诸葛亮佯装没听见，对刘备说：“马超智勇双全，无人可敌，除非往荆州唤云长来，方能对敌。”

张飞说：“军师为什么小瞧我！我曾单独抗拒曹操百万大军，难道还怕马超这个匹夫！”

诸葛亮说：“你在当阳拒水桥，是因为曹操不知道虚实，若知虚实，你怎能安然无事？马超英勇无比，天下的人都知道，他渭桥六战，把曹操杀得割须弃袍，差一点丧命，绝非等闲之辈，就是云长来也未必能胜他。”

张飞说：“我今天就去，如战胜不了马超，甘当军令！”

诸葛亮看“激将”法起了作用，便顺水推舟地说：“既然你肯立军令状，便可以为先锋！”

在《三国演义》中，诸葛亮针对张飞脾气暴躁的性格，常常采用“激将法”来说服他。每当遇到重要战事，先说他担当不了此任，或说怕他贪杯酒后误事，激他立下军令状，增强他的责任感和紧迫感，激发他的斗志和勇气，扫除轻敌思想。

虽然我们周围的人的情况各有不同，如对方的兴趣、爱好、长处、弱点、情绪、思想观点等，这些都是需要注意的内容，但身份与性格无论如何是很重要的“情况”，不得不优先注意。

不知你是否养过猫狗之类的宠物，如果没有，应该也看过宠物的主人如何爱抚它们吧！

爱抚宠物最基本的方法就是顺着它的毛轻抚，每当主人这样做时，猫就会眯起眼睛，并发出满足的叫声。狗呢？就快乐地摇起尾巴，甚至回过身来舔你的手、你的脸，作为对你的回应。如果逆着毛摸呢？猫狗因为感觉不舒服，就算不咬你、抓你，也会不高兴地跑开！

人其实也是如此，喜欢别人顺着“毛”摸！如果你能这么做，那么必有良好的人际关系，而且能让别人受到你的影响。

人当然没有一身的“毛”让你抚摸，人的“毛”就是性情、脾气、观念，也就是“我”！你如果能摸清他的性格，顺着对方的脾气和他交往，不去违抗他，他当然会和你成为好朋友！

当然，“顺着毛摸”只是方法，而不是目的，你如果能成熟地运用这个方法，别人就会在不知不觉之中受到你的影响，甚至接受你的思想。

准确辨别是非真假

生活中，我们常常会被一些看上去“差不多”的假象所迷惑，错把现象当本质，从而掩盖了真相的本来面目。

有些人是平安时期的朋友，困难的日子里他就靠不住了；有些朋友变成了敌人，在诽谤中你争我夺；某些人是酒肉朋友，你幸运时他同你形影相随，你不幸时他就消失得不见踪影。

通常情况下，人们都很难从对方的表情或者言谈举止来断定其心情和目的。难过的时候，他可能微笑着面对周围的人；兴奋的时候，他也可能故作沉思低头不语。因此，这时他说出来的话、做出来的事不一定出自他的本意。正如同有人所言：“人人都戴上了虚伪的面具。”这面具随着年龄的增长，生活阅历的增多，戴得越来越巧妙，越来越难以被人发觉，这就增加了我们处世的难度。

你或许看到每个人都面带微笑向你走来，那面孔无论是熟悉还是陌生；看到中途相遇的双方，相互拍肩问候，溢美之词不绝于耳，无论是故友还是初识；看到请求帮助时，对方拍胸顿首、信誓旦旦地承诺。这样，在人际交往中，你以不设防的真诚向朋友敞开心扉。然而，当你在人生路上栽了跟头，才发觉那微笑原来并非发自内心，那问候和赞美背后深藏着陷阱。

这便是生活的复杂性，它向我们展示了一幅人心难测的图画。于是，辨识朋友真伪、提防落入他人陷阱就成为社交活动中不可或缺的一部分。

春秋末年，晋国中行文子被迫流亡在外。有一次，经过一座界城时，他的随从提醒他道：“主公，这里的官吏是您的老友，为什么不在这里休息一下，等候后面的车子呢？”中行文子答道：“不错，从前此人待我很好，我有段时间喜欢音乐，他就送给我一把鸣琴；后来我喜欢佩饰，他又送给我一些玉环。这是投我所好，以求我能够接纳他，而现在我担心他要出卖我去讨好敌人，所以我应该很快离去。”果然不久，这个官吏就派人扣押了中行文子后面的两辆车子，献给了晋王。

在普通人当中，像中行文子这般洞明世事的人并不多见。

中行文子在落难之时，能够推断出“老友”的出卖，避免了被其落井下石的灾难，这可以让我们得到如下启示：当某位朋友刻意投你所好，尤其是你正处高位时，那他多半是因你的地位而结交你，而不是看中你这个人本身，这类朋友很难在你危难之时施以援手。

话又说回来，通过逆境来检验人心，尽管代价高、时日长，又过于被动，然而其可靠程度却大于依推理所下的结论。因此我们说：“倒霉之时测度人心不失为一种稳妥的方法。”

然而，人再怎么隐藏本性，终究会露出真面目的，就像前台演员一样，一到后台便把面具拿下来。假面具一拿下来，真性情就出现了，可是

他绝对不会想到你正在一旁观察他。因此，只有经过长期观察或急风暴雨的清洗，才能了解一个人的本质，发现其原形、辨识其真伪。

第 3 章

体征观察法，让你透过外表识人心

催眠师在对受催眠者进行催眠前，往往要与对方交谈、沟通。而在沟通之前，催眠师如果能通过观察掌握对方的一些心理信息，便可以对症下药，让受催眠者更信任自己，从而顺利接受催眠。因此，对于催眠师来说，通过体征观察法掌握对方想法是很重要的一件事情。

点头摇头都在泄露心机

头是一个人的重要组成部分，情急之下顾“头”不顾“尾”的本能反应也很好地印证了这一点。所以，要了解一个人，人们可以从“头”开始，获得对方的各方面信息。

一般人们认为，点头表达积极肯定的意思，摇头表示消极否定的意思。不过，在不同的情况和背景下，它们所包含的意思仍有所变化。

点头表示的意思有“我在表示赞赏”、“我同意”等。同时，点头还可以表达尊敬、顺从的意思。例如，当下级见到上级，或者晚辈见到长辈时，会弯下腰鞠躬，以表示自己的谦卑和对对方的尊敬，而上级或者长辈则以微微点头回敬。所以，点头也可以被看做是一种礼貌体语言。

同样是点头，频率不同，意思也会有所差异。例如，在聆听对方讲话的时候，人们缓慢地点头表示对内容感兴趣，或者认为言论很有道理；而频繁急速地点头，则可能是人们感到不耐烦了，想让你认为他已经完全接受了你的观点，可以结束话题了。

摇头是最常见的否定姿势。与点头一样，摇头的含义也是广泛而一致的，除了少数几种文化下有差异外。

摇头的姿势，可以追溯到婴幼儿时期，在母亲给孩子哺乳的时候，如果孩子吃饱了，就会躲开母亲的乳房，即使母亲将身体向前倾斜，他们也不会再感兴趣，而是左右轻轻摆头。这时，也就是在表示，孩子在拒绝哺乳了。所以，摇头的动作，似乎是人们在出生时就具备了。随着人们的逐渐成长，它也演变成了拒绝和不赞成的符号。此外，有时人们会用它表示无奈。例如，当某位病人因抢救无效而去世时，做手术的医生会一边摇头一边走出手术室，面对等待的家属表示“已经无能为力了”。虽然医生没有说什么，但是家属立刻明白了其中的含义。

在另一些情况下，摇头则表示不可思议、惊讶的意思。例如，北京奥运会开幕时，面对鸟巢的精妙设计，很多外国人张大了嘴，做出摇头的姿势，表达对鸟巢设计的惊叹和赞许。

摇头只有在一些特殊的文化里才表示肯定的含义。例如，保加利亚人和印度人就这样使用。为了避免闹出笑话，在国际交往中，针对不同文化，我们应当多加注意。

通过表情看透对方的内心

狄德罗曾说：“一个人，他心灵的每一个活动都表现在他的脸上，刻画得非常清晰和明显。”这句话提示了人类表情的重要性。因为现实中，

语言的表达远不及人们的表情丰富和深刻。

作家托尔斯泰曾经描写过 85 种不同的眼神和 97 种不同的笑容。可以说，人类的面部是最富表现力的部位，它能表达多种复杂的表情，如愉快、冷漠、惊奇、诱惑、恐惧、愤怒、悲伤、厌恶、轻蔑、迷惑不解、刚毅果断等。而面部表情也能传播比其他媒介更准确的情感信息。因此，表情能够清晰、直接地表达人们的内心想法。仔细观察一个人的表情，我们就可以获悉他的心理活动。

根据专家评估，人的表情非常丰富，大约有 25 万种。所以，表情能全方位地表现人们的心情不足为奇。问题是，面对如此丰富的表情，要去辨别该从何着手？

1. 表情变化的时间

观察表情变化时间的长短是一种辨别情绪的方法。每个表情都有起始时间（表情开始时所花的时间）、表情停顿的时间和消逝时间（表情消失时所花的时间）。通常，表情的起始时间和消逝时间难以找到固定的标准。例如，一个惊讶的表情如果是真的，那么它完成的时间可能不到 1 秒钟。所以，判断一个表情持续的时间更容易一些。因为通常的自然表情，并不会那么短暂，有的甚至能持续 4~5 秒钟。不过，停顿的时间过长，表情就可能是假的。还有，超过了 10 秒钟的表情（除了那些感情极其强烈的情绪感受），就不一定是真实表现了，因为人类脸上的面部神经非常发达，即使是非常激动的情绪，也难以维持很久。于是，要判断一个人的情绪真假，从细微的表情中也能发现痕迹，只是需要人们不断地进行细微的观察。

2. 变化的面部颜色

通常，人的面部颜色会随着内心的转变而变化，这样，表情就有不同的意义了。因为面部的肤色变化是由自主神经系统造成的，是难以控制和

掩饰的。在生活中，面部颜色变化常见是变红或者变白。

从鼻子看对方的性格与心态

鼻子处于面部最中央，任何表情的变化都伴有鼻子的变化，虽然动作可能轻微，但也能表现一个人的心理变化，就是说鼻子也有“表情”。

有位研究身体语言的学者，为了弄清鼻子的“表情”问题，专门进行了一次“鼻语”的旅行观察。他在车站、码头、机场等不同的地方观察。一个星期后，得出以下两方面的结论：

第一，人多的地方是身体语言最集中、最丰富的地方。因为各个地区、各种年龄、不同性别、各种性格的人都汇集在一起，都是陌生人，语言交流很少，心理活动很多，所以大量的心态都以身体语言的形式表现出来。

第二，人的鼻子是会动的。在有异味和香味刺激时，鼻孔会有明显的动作，严重时，整个鼻体会微微地颤动，接下来往往就会出现打喷嚏现象。他还认为，这些动作都是在传达信息。此外，据他观察，凡鼻梁高的人，多少都有某种优越感，表现出“挺着鼻子”的傲慢态度。他说，在旅途中，与这类“挺着鼻子”的人打交道，比跟鼻梁低的人打交道要稍难一些。

一位日本籍整容医生也曾说：“某人一旦接受了隆鼻手术，以往性格内向者，常会摇身一变成为外向之人。”

一本小说中有一段关于鼻子动作的描写。书中的男主角看到一位漂亮的小姐，为了表现出他与众不同的吸烟法，他向空中吐着烟圈，然后烟圈飘向那位小姐。小姐没说什么，只是伸手捂了一下鼻子。男主角便问道：“你讨厌烟味吗？”那位小姐没有回答他，只是继续捂着鼻子。

其实，用手捂着鼻子的身体语言已经传达出了那位小姐的讨厌情绪，遗憾的是，男主角竟然没有看出来，反而问了一个不该问的问题，这样做自然要碰钉子。

有的研究者主张把用手捂、捏鼻子的动作归为鼻子的身体语言，而不是手的身体语言。还有，若某人仰着脸，用鼻孔而不是用眼睛“看”人，这跟用手捂、捏鼻子一样，是在表达自己的反感情绪。

在旅途中，碰到摆这些姿势的人，尽量少与之打交道。譬如，请他人帮助做某件事情之时，如果对方用手摸鼻子，或是用鼻孔对着你“看”，这应该视为他接受请求的可能性不大，或者是其拒绝的表示。

因此，跟讨厌的人交谈时，如果想尽快结束无谓的话题，不妨用手多次摸鼻子，不停地变换姿势，或用手拍打物体，将你的意思传达给对方。

穿衣风格暴露对方个性

在生活中，我们可以从一个人对衣服的选择上来读懂他的品性。

喜欢穿简单朴素衣服的人，性格比较沉着、稳重，为人比较真诚和热情。这种人在工作、学习和生活中，对任何一件事情都比较肯干，诚实而勤奋好学，而且能够做到客观和理智。但是，如果过分朴素就不太好了，这种情况表明其缺乏主体意识，软弱而容易屈服于别人。

喜欢穿单一色调服装的人，比较正直、刚强，理性思维要优于感性思维。

喜欢穿淡色便服的人，多为比较活泼、健谈，并且喜欢结交朋友的人。

喜欢穿深色衣服的人，性格十分稳重，一般比较沉默，凡事深谋远虑，常会有一些意外之举，让人捉摸不定。

喜欢穿式样繁杂、五颜六色、花里胡哨衣服的人，多是虚荣心比较强、乐于炫耀的人，他们任性，甚至有些飞扬跋扈。

喜欢穿过于华丽衣服的人，多为具有很强的虚荣心和自我显示欲、金钱欲的人。

喜欢穿流行时装的人，最大的特点就是没有自己的主见，不知道自己有什么样的审美观，他们多情绪不稳定，且无法安分守己。

喜欢根据自己的爱好选择服装而不随潮流而动的人，大多独立性比较强，有果断的决策力。

喜爱同一款式的人，性格大多比较直率和爽朗，他们有很强的自信心，爱憎、是非、对错往往都分得十分明确。他们的优点是行事果断，显得十分干脆利落，同时他们也有缺点，那就是清高自傲，自我意识比较强，常常自以为是。

喜欢穿短袖衬衫的人，他们的性格是放荡不羁的，但为人十分随和、亲切。他们热衷于享受，凡事率性而为，不墨守成规，喜欢有所创新和突破，自主意识比较强，常常以个人的好恶来评判一切。他们虽然看起来有点表里不一，但实际上他们的心思还是比较缜密的，而且任何时候都明白自己在做什么，所以他们能够做到三思而后行，不至于任性妄为，而做出错事来。

喜欢穿长袖衣服的人，大多比较传统和保守，为人处世循规蹈矩，不敢有所创新。他们的冒险意识在某一方面来讲是比较缺乏的，但他们又喜爱争名逐利，自己的人生理想定得也很高。这样的人最大的优点就是适应能力比较强，不论在什么地方都能营造出较好的人际关系。

喜爱宽松自然的打扮，不讲究剪裁合身、款式入时的衣着的人，多是内向型的。他们常常以自我为中心，无法走进其他人的生活。他们有时候很孤独，也想和别人交往，但在与人交往中，又总会出现许多的不如意，

最后还是以失败而告终。他们多半没有什么朋友，可一旦有，就会是非常要好的。他们的性格中害羞、胆怯的成分比较多，不太喜欢主动接近别人，也不易被人接近。一般来说，他们对团体活动是没有什么兴趣的。

眼神反映对方的喜怒哀乐

在面对面的交流中，眼睛对双方的行为有着很大的影响。因为眼睛是人与人沟通中最清楚、最明显的信号，它能够将众多复杂的信息通过注视传递出去。

利用眼睛来观察人的心理，是人类文明进程的一大发现。早在古代，孔子就曾说过：“观其眸子，人焉廋哉！”意思就是说：想要观察一个人，就要从观察他的眼睛开始。因为一个人的想法常常会从眼神中流露出来，天真无邪的孩子，目光清澈明亮，而心怀不轨的人，眼睛混浊不清。所以，世人常将眼睛比做心灵之窗，是交往中被观察的焦点。

西方曾流传这样一个故事，用来说明能通过眼神来看透人的思想。

在赌桌上，赌徒们刚开始赌时，通常会先用小金额的资金下赌注，并且密切观察坐庄人的反应。当坐庄人的眼睛瞳孔突然扩大的时候，他们立即紧跟加大筹码，这样赢的几率将很大。因为赌徒们根据坐庄人的眼睛变化来肯定自己压中了。这种观察的小技巧尽管无从查证，但的确证明了人眼睛的变化同心理活动有着极为密切的关系。

既然，眼睛能映射出人内心的感受，那你是否能在看见对方的眼睛时，敏锐地捕捉到他所传递的情感？

1. 表达吃惊的情绪

人们在吃惊或有防备的时候，会把眼睛睁得特别大，并且巩膜（眼白）会在虹膜（眼睛中有颜色的部分）之上。再加上一些面部表情，例

如，眉毛会抬起，且向上弯曲，而下颌下垂，双唇分开。在你看到这些后，就可以肯定，这个人正在震惊中。

2. 表达怀疑的情绪

若你与某人谈话，他眯起双眼，皱起前额，并不住地对你进行打量，那么他在怀疑你说的话。他希望用眼睛的审视在你身上找到蛛丝马迹，以肯定自己的判断。由于其主要表达一种不确定、不认可的态度，所以它也经常出现在当某人对某个决定没有把握的时候。

3. 表达愤怒的情绪

当某个人直接盯着另一个人，显示出紧张的眼部状态时，他的上下眼皮也会很紧张，眼睛眯成一条缝。他用眼睛盯着别人，用以宣泄内心的感受，甚至达到吓唬对方，或威胁对方的目的。

4. 表达恐惧的情绪

一个人内心恐惧时，眼睛会直愣愣地大睁着，好像要把那预示着迫近危险的最细微的动作都看个一清二楚。这种状态下，发出动作者的下眼皮很紧张，但同吃惊的情绪不同的是，感到恐惧的人的面部表情很不一样，他们的眉毛抬起并锁在一起，呈水平线形态。

通过手势看懂对方的暗语

人类从原始社会就开始用手制造和使用工具，成为世界的主宰者。而在新事物、新思想不断发展的过程中，人们为了沟通、交流，更好地表达自己的意思，学会了利用手来“说话”。因为很多人发现仅仅依靠嘴来进行交流显得力不从心，所以社会交往中，手势已经成为人们表达思想的一种手段。同时，这些手势除了表面的含义外，还隐含了更多的意思。

就像生活中所经常展现的那样，在交谈时，人们双手总是置于身前，

并且伴有一定的手部动作。它们对言语起着说明和补充的作用，甚至可以发挥独立有效的作用。因此，在身体语言中，手势发挥着十分重要的作用。几乎任何日常活动都离不开手势，行为学家曾形象地比喻说：“手势是人的第二张唇舌。”人们的种种心理通过千姿百态的手势体现出来，有时手势甚至比言语更能传达说话者的心思。

1. 面对他人，竖起大拇指

大家都曾使用过这样的手势，它很重要的一个含义就是表示对他人的称赞，表示“好”、“很棒”、“第一”、“厉害”的意思。在生活中，当我们在真诚地赞赏他人时，还应当配合其他非语言的信号，例如面带微笑，能更好地传达自己的意思。

此外，在那些曾经是英属殖民地的国家，例如美国、南非等地，竖起大拇指还有要搭便车的含义。经常可以看到有旅行者向道路上的车辆做出这样的手势，看是否有机会搭便车。不过，在希腊等国家，竖起大拇指则带有侮辱的含义，相当于“你吃多了撑的！”

2. 食指弯曲与拇指接触呈圆形，其余三指张开

这个手势是从美国开始频繁被使用的，表示“OK”、“很好”的意思。它是我们经常使用的手势。但在不同国家，这个姿势有着不同的含义。例如，在日本，这个姿势表示金钱的意思，如果在同日本人交易的过程中，向他做了这个手势，则会被误解为你在向他索要贿赂。在地中海地区，这个肢体语言也是同其本意差距甚远的，当地人常用这个手势暗示某个人是同性恋。对于当地的男子和女子来说，是一种具有侮辱性质的表示。

3. 伸出食指与中指，其他手指蜷曲

这个手势在手心向外的时候，被我们熟知的是，表示“胜利”的意思。而在受到英国文化影响的地区，它也常常用于表示“举起双手或者抬起头”。如果这个手势变成手心向内，就是一种侮辱性的表达，近似于

“去你的”。不过，欧洲的某些地方，手心向内的手势，没有其他含义，仅仅表示数字“2”。

4. 翘起食指和小指，其他三个手指握在一起

这个手势在美国有两种说法。一种说法指长角美式足球队，因为小布什很喜欢得克萨斯州的长角美式足球队，而常使用这个姿势表示喜爱和支持。另一种说法指的是摇滚音乐迷的手势，指“继续摇滚”的意思。而得克萨斯大学运动队的拉拉队习惯用这一手势为队员加油，以表示“出色”、“极好”。有时，在美国，若要称赞某人很棒时，你也可以使用这个手势。有意思的是，这个手势在意大利有着截然不同的含义，意指“戴绿帽子的男人。”

5. 紧握手指，呈拳头状

紧握的拳头，在人们面前是一种力量的体现。这一衍生于搏斗的姿势，可以用于进攻与防守。如果在生活中运用这种手势，则是在向他人展示“我是有力量的”、“我不怕你，要不要尝尝我拳头的滋味？”是一种示威和挑衅的动作。

当将其恰当地运用于演讲或说话时，则说明这个人很自信，很有感召力，是值得人们信赖和依靠的对象。

6. 其他手势

除了上面这些以外，还有很多手势。例如，亲吻手指指尖，即飞吻，表示对对方的爱慕；竖起小指表示轻蔑；竖起中指则有侮辱的含义；伸出一个手指指向别人有命令和轻蔑的意思；用双手勾勒女子身形的手势则表示女人的身材如何；数拨手指表示要特殊强调，或者增加说服力、表明态度等。

看懂对方微笑里的深意

有研究表明，一个人在说谎时很少会笑，即使笑了，也是假装的，强装笑脸。怎样区别真心的笑容和伪装的笑容呢？

真正发自内心的笑，眼睛周围会堆起皱纹，而强装的笑脸则不会有面部肌肉的配合，看起来十分生硬。虽然发出了笑声，但眼睛丝毫没有笑意，这是典型的假笑。眼睛里的笑意是发自内心的，没有人能装得出来。

那么为什么很多人在说谎时都装出笑嘻嘻的样子呢？唯一合理的解释就是笑脸是装出来的，目的就是为了迷惑对方，隐瞒谎言。

诚实人的笑是无所顾忌的，同时具有感染别人的力量，而说谎者在认为自己需要装出笑脸时，他的笑就不是发自内心的，从中我们就可得出结论：他在说谎。

一个伪装的笑容很容易与真实的笑容区别开来。

伪装的笑容常常与说话的内容、说话的节奏以及说话时的手势不吻合，装出的笑脸往往显得僵硬、不生动。比如，当你的丈夫谎称出差回来，在描述旅途艰辛时向你一笑，你应当马上捕捉到其中的破绽。当他笑的次数大大多于平时时，很可能是在掩饰。你问他，他的新产品展示会进展如何，他笑着对你说：“好极了！”看来展示会进行得并不尽如人意，因为真心的笑容眉毛是随着咧开的嘴角而上扬的。

除了专业的演员，一般的说谎者都很难在笑容上抹去撒谎的痕迹，只要留心观察，你一定能找到破绽。

吸烟姿势泄露对方个性

生活中，吸烟者大有人在。当烟瘾犯了的时候，人们就会在身上找到一包烟，两指一夹，便可忘记烦恼无数。不知道有没有人告诉过你，用哪根手指夹烟也是大有学问的。身体学家指出，不同的吸烟方式是判断一个人性情的重要标准。

同时，由于吸烟方式是后天养成的，这其中也有着深层的心理体现，传达着每个人不同的性格信号。

1. 啃咬烟嘴

这类人具有一定的办事能力，但性情过急，往往会阻碍个人发展。当遇到问题时，很容易将过错都归罪在自己身上，属于自卑心理较强，有自虐特点的人。

2. 烟蒂口湿润

这类人情绪起伏不定，性格变化莫测，并常因异性问题与人发生冲突，对工作造成较大干扰。

3. 抽烟至烟蒂口

这类人生活节俭，但不善持家。他们处理金钱虽不吝啬，却易遭人误解。平日里，他们猜疑心强，有虚伪和自私的一面，很少暴露自己的想法。他们从思考到实践有一段很长的距离，因此容易错失良机。

4. 忘记弹烟灰

这类人是典型的思考者，尤其在开会或工作中，最为常见。但如果平常都是这样的抽法，多半是自卑或身体状况不佳的人。

5. 叼着烟工作

这类人常为记者或律师，因为这种吸烟方式是对自己的工作带有自信

或繁忙的象征。但他们的性情也呈现两极化，一旦自己的能力得不到旁人的认可，会有强烈反抗或意志消沉的表现。

6. 急速地吸烟

这类人属于性急、易怒型。他们善恶分明，兴趣广泛，常对两种以上的工作感兴趣，喜欢尝试不同的工作，比只做同一工作更能获得成功。

7. 略仰起头以嘴角抽烟

这类人对自己的工作具有信心，极可能是某些领域的专家。不过，他们处事过于勉强又自视过高，容易与同事发生冲突。但因他们具有突破难关的冲劲，未来仍会有所成就。

8. 抽烟时伸直拇指顶住下巴

这类人对工作充满热情，尤其对具有挑战性的工作十分青睐。他们属于不轻易服输的人，具有强烈的阳刚气，若能持续努力，将有望成为高级管理人才。

9. 抵着下唇抽烟

这类人性情稳定，且适应性较强，但欠缺工作主动性。他们做事需要按部就班地努力前进，通常在刚进入工作领域时，很少能发挥自我才能，经过多年的磨砺后，才会逐渐展现自己的能力，受到领导的信赖，处事稳重较少失败。

通过站姿分析对方的心理信号

姿势一般反映的是个人对自己和他人的看法，站姿也是如此。如果仔细揣摩就会发现，即使是站立这种简单的动作，也能成为观察一个人的依据。

不同的站姿对精神和心态都是集中的体现。曾有位美国心理学家拍摄

了大量影像资料，经过反复研究分析，证明通过观察人们不同的简单站立动作，能捕捉到丰富的心理信息。

1. 标准立正的站姿

这类站姿是较为正式的姿势，两脚并拢，自然站立，不表达任何去留的倾向，但多展现服从的情绪。例如，学校的学生们在跟老师说话时，公司的下级跟上级汇报工作时，常采用这个姿势。经常使用此类站姿的人，性格一般比较温和。

在工作中，他们踏实但缺乏开拓和创新精神。每当开会时，他们还会利用同样的姿势表示“不置可否”。他们容易满足，且不争强好胜，只是在感情上有些急躁。

2. 弯腰驼背的站姿

站立时弯腰驼背，说明这个人承受着很大的压力，他们缺乏自信，有自我防卫、封闭、消极的性格倾向，或者说他想逃避某种境况或者整个生活，不想承担某种风险和责任。这也就暗示着他的心理上正处于弱势，具有不安或者自我抑制的特点。

3. 双腿交叉型站姿

这类站姿是指人们在站立时，双腿交叉，有的人会同时交叉双臂。这是大多数人在身处陌生的环境时下意识的一种反应，说明发出动作者有些拘谨。另外，较熟悉的朋友谈话时，若有人以这种姿势站立，也暴露了他的拘束心理，或说是一种缺乏自信心的表现。所以，经常使用这种动作的人，表明他拘谨、保守，缺乏自信，不喜欢展现自己的性格特征。

4. 自信型站姿

这类站姿是指站立时，挺胸、抬头、两腿分开直立，像一棵松树般挺拔。一般具有这样站姿的人都自信且有魄力，做事雷厉风行，并且往往很有正直感、责任感。通常男性若有这样的站姿，非常受女性喜爱。

5. 思考型站姿

这类站姿是指双脚自然站立，双手插在裤兜里，时不时取出来又插进去，就像是在思考着什么。具有这类站姿的人一般比较小心谨慎，做事思前想后。在做决定时容易犹豫不决，不知如何是好。工作中，他们一般缺乏主动性和灵活性，不会有效率地进行工作。

但在感情上，他们非常忠贞。他们喜欢幻想，常常会构思未来，也因此不愿面对现实和承受逆境，是一个心理脆弱的“理想主义者”。

6. 攻击型站姿

这类站姿指的是将双手交叉抱于胸前，两脚平行站立。经常做出这样站姿的人，一般性格叛逆，具有较强的挑战意识和攻击意识。他们无论是在工作还是生活中，都喜欢打破传统的束缚。他们比别人更敢于表现自己，通常创造能力较强。

7. 靠墙式站姿

站立时有靠墙习惯的人，多半是失意者，对外界缺乏安全感，容易依赖外力来保护自己。他们个性随和、坦诚，容易与人相处，因此也很容易受到别人影响。

从说话的声音辨析人

言谈话语表达出来的信息有真实与不真实之分，准确识别单凭感觉是不够的。人们不仅要分析对方的话中之意，更要分析其言外之意，同时，还要捕捉一些相关的细节加以辅证，这就必须要有一定的技巧和功夫。

在言谈中，声音辨人术是指通过声音来识别人。浅层次的理解，是指听到一个人的声音（不仅仅是说话的声音，也包括脚步声、笑声等），就能知道他是谁，前提必须是对对方的声音很熟悉，一般在朋友、亲人之间

才能达到这种程度，这只是辨别对方的身份。高层次的理解，是由声音听出一个人的职业爱好、身高体重、个性品德、学历身份等。这是一个很复杂的判断过程，既有经验的总结，又有灵感的涌动。声音可以详细分为声与音两个概念，既可由声来了解人，又可由音来了解人，但在实际运用中，多是由声音即两者同时来识别人。

声音最能陶冶人的性情，战鼓、军号能使人精神抖擞，小鸟的啁鸣能让人心旷神怡。声音给人们带来的享受是排在首位的，就连人类的求偶活动也同鸟儿一样，是从婉转的声音开始的，所以人在青春期对各种甜言蜜语和流行歌曲的反应都很强烈。

声音的产生依靠自然之气（空气），也与内在的天性密不可分。声音又与说话者当下的心理活动有着十分紧密的联系，大小、轻重、缓急、长短、清浊都有变化，这与人的特性也是息息相关的，这就是闻声辨人的基础。

古代曾有这样一个故事：郑子产一次外出巡察，突然听到由路边传来妇女的悲恸哭声。随从们面视子产，等候他的命令，准备救助，不料子产却命令他们立刻拘捕那名女子。随从不敢多言，遵命而行，逮捕了那位女子，当时她正在丈夫新坟前面哀哭亡夫。人生有三大悲：少年丧父、中年丧夫、老年丧子，可见该女子的可怜。郑子产深谙闻声辨人之术，那妇人的哭声，没有哀恸之情，反蓄恐惧之意，故疑其中有诈。经过审问，果然是妇女与人通奸，谋害亲夫之故。

以上是通过声音来辨别一个人的心理，还可由声音识别一个人的心胸、职业、志向等情况。心胸宽广、志向远大的人，声清气壮，有雄浑沉重之势。身短声雄的人，自然不可小视。从身材来看，身高的，由于丹田距声带、共鸣腔远，气息冲击的距离加长，力量弱化，因此声音显得细弱，振荡轻；身矮的，往往声气十足，因为距离短，气息冲击力强，声带

与共鸣腔易于打开。但受过发声练习的人，应另当别论。

人的声音各有差别：有的洪亮，有的沙哑，有的尖细，有的粗重。有的薄如金属之音，有的厚重如皮鼓之声，有的清脆如玉珠落盘。有的身体矮小，声音却非常洪亮，有的高大魁梧，说话却有气无力。古人正是对这些情况加以总结，得出了以声识人的规律。

现代生理学和物理学已经证明，声音是物体震动空气而形成的，声音是人的听觉器官——耳的感觉。声音的音量有大小之分，音色有美丑之别，另有音高、音长之分。

人类的声音，由于健康状况的不同，生存环境的不同，先天禀赋的不同，后天修养的不同而有所不同。所以，声音不仅在一定程度上能表现一个人的健康状况，而且能在一定程度上表现一个人的文化品格，这里指人格修养，雅与俗、智与愚、富与贫。

既然如此，那么声音便和人的命运（过去和现在的生存状况，以及未来的生存前景）有一定关系。但是如果说声音能够决定人的命运，则未免虚妄不实。成功的歌唱家，一般都有勤学苦练的经历，但是如果天赋不高，单靠学习是不会成为歌唱家的。

用相同的体征语言征服对方

电影中我们常看到恋人们坐在茶馆或者咖啡厅里面，悠闲自在地品尝着香茶或咖啡。他们是不是时不时地做着同一种表情或同一个动作，就像是镜外的人和镜里的影一样？想到或者看到这样一幅画面，你有什么感觉或想法？是不是感觉很温馨、很浪漫，感觉这两个人关系非常亲密、相互爱慕、心心相通？相信很多人都会有这种感觉。这是为什么呢？

其实这是因为他俩的步调是如此的一致。从行为科学的角度来讲，这

种感觉是有道理的。人与人之间这种表情或动作的一致被称之为“同步行为”。“同步行为”不仅存在于恋人之间，在我们日常的工作生活中也普遍存在。

从心理学的角度来讲，肢体动作是“内心交流”的一种方式。两人彼此把对方作为效仿的对象，应该是相互欣赏或有相同的心理状态，即双方的相互欣赏或看法一致诱发了他们的“同步行为”。

换句话说，“同步行为”意味着双方思维方式和态度的相似或相通。一般而言，“同步行为”的一致性与双方关系的和谐度成正比。在双方的会面中，如果两个人关系和谐、相互欣赏，那么他们的同一行为会很多、很细微。反之，同一行为会很少。

在日常生活中，通过人为地制造“同步行为”，可以赢得对方的好感，让双方的交谈在不经意间变得和谐愉快。

作为下属，很多人都纳闷：为什么自己欣赏的领导也欣赏自己，自己不喜欢领导也不喜欢自己？其实，是“同步行为”在发挥作用。你向领导传递了欣赏，领导感觉到了，对你有了好感，也试着以欣赏的眼光看你。

由此推理，如果想得到领导的认可与欣赏，你首先应该认可、欣赏领导。你不妨这样做：与领导在一起时，当领导无意中做出某个动作时，你也跟着做某个动作；领导做出某种表情，你也以同样的表情回应。

作为领导，有时故意与下属同步也很必要。比如，一个下属在你面前很紧张，你不妨摆出与其一致的姿势，拉近彼此的心理距离，缓解下属的紧张情绪。

对于有利益往来的双方，“同步行动”的魅力也丝毫不减。

在推销或谈判过程中，如果你的请求或劝说得不到回应，不妨故意制造一些“同步行为”，快速攻破对方的心理防线。

比如，对方翻阅文件，你也翻阅文件；对方脱下外套，你也脱下外套；对方将视线投向窗外，你也掉头欣赏窗外景色。如此反复几次，自然会引发对方的好感，缓和矛盾，使对方乐于接受你的意见，满足你的请求。

不过，在效仿对方的举止时，要注意不露痕迹，否则，让人误认为你是在故意取笑他或讨好他，反而坏事。

第 4 章

言语暗示法，让你迅速掌握说服技巧

言语暗示是指人们用含蓄的、间接的言语发出一定的信息，使他人接受所示意的观点、意见，或按所示意的方式进行活动。日常交往中，言语暗示就是用含混、闪烁的话，既使本意模糊起来，又使人能够隐隐约约地得到暗示。言语暗示是催眠师必备的技能，在说服过程中，我们可以借鉴催眠师的暗示技巧，让对方不知不觉受到我们观点的影响，从而顺利地说服对方。

不同的语气产生不同的效果

语气的产生来自声和气的结合，某一种声和气所表达出的特定意思是在人们长期的使用过程中逐步形成的。它有其特定的稳定性，一般不以个人的意志为转移。我们只能遵循这一特点，而不能根据个人的好恶随意地违背它或改变它。例如，我们不能用大声吼叫来抒发自己的柔情蜜意，也不能用粗声粗气来称赞别人，更不能用恶声恶气来表现我们激动的心情。否则我们将不能正确地表达我们的本意，甚至会招致麻烦和痛苦。由此可见，只有遵循声和气的语义特点，选用适当的声和气，才能恰当地表达我

们的意思。

相同的词语配上不同的声和气往往产生不同的意思，这时就会出现语言的一种歧义现象。仅以“你这死鬼”举例：粗声粗气说，表示反感、抱怨、指责；恶声恶气说，表示怒斥、憎恨、警告；阴声阴气说，表示诅咒；柔声细气说，表示亲昵；嗲声嗲气说，表示打情骂俏或假骂真爱；高声大气说，表示向听者示意去采取某种行为；唉声叹气说，则表示被迫接受对方的建议或行为，等等。因此，使用好声和气的一条重要原则就是要尽力避免可能会出现歧义现象。

语气不同产生的效果也完全不同，比如慷慨激昂的语气给人以气壮山河之感，其酣畅磅礴的气势将增强语言的震撼力量。抑扬顿挫的语气会抓住听众的情绪，打动他们的心弦。在某些特定的场合中，平和舒缓的语气能起到“润物细无声”之效。以气夺人的语气显得沉稳自信，在生活和工作上都一定是强者。

所有使用有声语言的场合，都离不开语气。语气包括思想感情、声音形式两个方面。若想成为一个说话富有感染力的人，就一定要熟练掌握驾驭语气的能力，要善于运用合适的语气来表达复杂的内容和不同的思想感情。

语气是有声语言的最重要的表达技巧，因为说话语气往往是一个人心中的潜意识的表露。只有掌握了丰富、贴切的语气，才能使我们在交际中赢得主动。

在口语表达过程中，语气的变化不仅可以反映讲话者的喜怒哀乐等情绪，还可以展示内容的逻辑性和形象性。换句话说，相同的语言如果采用不同的语气来表达，则可以产生不同的心理效应。据说，意大利一位演员用悲怆的语气朗诵阿拉伯数字，听者竟进入悲剧的氛围而凄然泪下。由此可见，语气不仅可以使语言表达更顺畅，在表情达意方面，有时甚至超过

语言本身。例如，打电话时，同是一个“啊”字，运用不同的语气，便可以分别表示明白、听不清、惊讶、终于弄懂了等意思，听者自然会产生相应的反馈。单个字尚有如此精妙的变化，一个句子就更能“变幻莫测”了。为此，我们一定要把握好语气，让我们的口语真正显得声情并茂、充满生机。

总之，我们在表达某种情感的时候，不仅要注意各种语气的含义，注意语气与说话内容的一致，注意语气与措辞的一致以及语气之间的协调，而且要注意语气、内容、措辞的交叉运用。因为只有这样，我们的讲话才能取得比较好的效果。

不说废话，言多必失

任何人都不喜欢别人在自己面前喋喋不休，因为面对“优”于自己的人，我们都会油然而生抗拒心理，而对那些主动示“弱”的人，我们却非常愿意表达接近他的“爱”心。所以，见多识广的人往往要承受更多人的“反对”，因此也就屡屡饱尝失败的果实，而表面上“无知无识”的人，却能减免许多人为的阻力，一步步迈向成功。

当马克·吐温还是一名普通船员的时候，罗克岛铁路公司打算建一座大桥，把罗克岛和达文波特两个城市连接起来。那个时候，轮船是运输小麦、熏肉和其他物资的重要工具。所以，轮船公司把水运权当成上帝赐予他们的特权。铁路桥修建成功，自然也就葬送了他们的特权，毁了他们的财路，因此轮船公司竭力对修桥提案进行阻挠。于是，美国运输史上最著名的一个案子开庭了。

轮船公司的辩护律师韦德，是相当有名的铁嘴。法庭辩论的最后一天，听众云集。韦德滔滔不绝，足足讲了两个小时。

轮到罗克岛铁路公司的律师发言时，听众就不耐烦了，怕他也说起来没完，这也正是韦德的计谋。然而，那位律师只说了一分钟，不可思议的一分钟，这个案子就此闻名。

他站起身平静地说：“首先，我对控方律师的滔滔雄辩表示钦佩！然而，陆地运输远比水上运输重要，这是任何人都改变不了的事实。各位陪审，你们要裁决的唯一问题是，对于未来发展而言，陆地运输和水上运输哪一个更重要？哪一个不可阻挡？”

片刻之后，陪审团做出裁决，建桥方获胜。那位律师高高瘦瘦、衣衫简陋，他的名字叫做——亚伯拉罕·林肯。

韦德既想炫耀自己的口才，又想拖延时间，因此滔滔不绝、口若悬河，但是他却没有想到这样的喋喋不休会让听众厌烦，更没想到林肯有那么机智的反应，因此更让他的长篇大论惹人生厌。

这种规律在营销领域尤其突出，我们常常发现一些说话滔滔不绝的业务员业绩通常还不如那些经常保持沉默的业务员。

所以西方人说：“与人交谈，犹如弹弦一般，当别人感到乏味时，便要把弦按住，使它停止振动、发声。”当你忍不住要发牢骚时，请多想想这样所带来的恶果吧！

话说多了，会显得夸夸其谈、油嘴滑舌；言多必失，祸从口出。最好的办法是学会静心倾听。注意听，给人的印象是谦虚好学、专心稳重、诚实可靠；认真听，能减少不成熟的评论，避免不必要的误解；善于听，让你拥有丰富的人脉资源。

表现情绪又以理服人

讲话时诚挚的态度来源于讲话者对听众的尊重，只有这样，才能得到

听众的尊重和信任，如果讲话者态度倨傲、以势压人，也就不可能得到听众的信任和尊重，不可能在讲话时推心置腹、打动人心。这种诚挚的态度在讲话中应该具体地表现为襟怀坦白、观点鲜明。“诚挚”不等于“迁就”，诚挚感情应当融进所表达的观点之中，使观点更鲜明，使每一句话都是感情的凝聚、心声的流露，使讲话情动于中、寓情于理，尤其是某些批评性的讲话更要注意这一点。

小说《高山下的花环》中，雷军长在战前动员会上的即兴讲话震撼人心、痛快淋漓，关键就在于他的讲话观点鲜明、态度诚挚。当时，高干子弟赵蒙生的母亲利用职权为儿子逃避上前线“开后门”，在连队即将开赴前线杀敌时，把电话摇到前沿指挥所找雷军长说情。这件事让雷军长大发雷霆，他在对指战员的讲话中，怒吼道：“我的大炮就要万炮轰鸣！我的装甲车就要隆隆开进！我的千军万马就要去杀敌！就要去拼命！就要去流血！！可刚才，有那么个神通广大的贵妇人，她竟有本事从几千里之外，把电话要到我这前沿指挥所！此刻我指挥所的电话，分分秒秒，千金难买！可那贵妇人来电话干啥？她来电话是让我给她儿子开后门，让我关照关照她儿子！什么贵妇人，一个贱骨头！她真是狗胆包天！她儿子何许人也？此人原是军机关干事，眼下就在你们师某连当指导员……走后门，她竟敢走到我这流血牺牲的战场上！我在电话里把她臭骂了一顿！我雷某不管她是天老爷的夫人，还是地老爷的太太，走后门，谁敢把后门走到我这流血牺牲的战场上，没二话，我雷某要让她儿子第一个扛上炸药包，去炸碉堡……”

雷军长态度鲜明，充满激情的讲话博得了广大指战员撼天动地的掌声，也使受到严厉批评的赵蒙生痛感愧悔。赵蒙生经过激烈的思想斗争，终于立下献身祖国的壮志，并在战斗中荣立了大功。雷军长的讲话充满了

的爱，但是他那诚挚的感情，深刻而鲜明的观点，已经融入他的讲话之中，使广大战士和赵蒙生同时感受到强烈的力量。可以想象，如果雷军长面对“走后门”和“逃兵行为”采取吞吞吐吐，甚至“迁就”的态度，怎么能使赵蒙生翻然悔悟，怎么能说是对赵蒙生爱护呢？同时，也必然伤害了广大战士的积极性，严重地挫伤部队的战斗力。雷军长以诚恳而鲜明的态度发表的这段充满激情的即席讲话，对包括赵蒙生在内的广大指战员是一次极好的战前动员。雷军长虽是小说中的人物，但这种讲话方式很值得讲话者学习。

找到共同经历和兴趣

有科学家曾人为地将某大学的学生集体宿舍进行了安排，他们先以测验和问卷的形式了解了部分学生的性情、态度、信念、兴趣、爱好和价值观等，然后把这些学生分为志趣相似和相异的，然后把志趣相似的学生安排在同一房间，再把志趣相异的也安排在同一房间，然后就不再干扰他们的生活和学习。过了一段时间，再对这些学生进行调查，发现志趣相似的同屋人一般都成了朋友，而那些志趣相异的则未能成为朋友。可见，人们都倾向于喜欢那些和自己相似的人。

那么，人为什么会喜欢与自己有相似性情、类似经历的人交往呢？你想过其背后的深层原因吗？心理学研究发现，当人们与和自己持有相似观点的人交往时，能够得到对方的肯定，增加“自我正确”的安心感。他们之间发生冲突的机会较少，容易获得对方的支持，很少会受到伤害，比较容易获得安全感。此外，有相似性情的人容易组成一个群体。人们试图通过建立相似性的群体，以增强对外界反应的能力，保证反应的正确性。人在一个与自己相似的团体中活动，阻力会比较小，活动更容易进行。

具有相似性的朋友在一起因为人生观、价值观相同，一起从事的事情也比较多，这样更易于巩固已有的友谊。

所以要想赢得别人的喜欢和巩固友谊，可以说一下跟对方相同或相似的经历。因为人们都有另眼相看的心理，喜欢那些和自己有相似经历、价值观、态度的人，而且越相似越喜欢。

有同样经历的人，容易找到共同的语言，有了共同的语言，就容易放松警惕，产生亲密的感情。在交朋友时如果我们能掌握这种心理技巧，巧妙地加以利用，就可缩短两人之间的距离。即使从未打过交道的人，也可以迅速成为朋友。

但是，人与人之间，尤其是想引起某人的注意却与之没有共同体验，那该怎么办呢？要想制造共同体验，可以适当地犯某种禁忌，或违反某项规则，从而赢得对方的好感。

制造共同体验，以增进感情的方法，还可以用于其他关系，如公司组织集体出游，就有利于使公司的工作气氛更加融洽。而多花些时间和心思陪客户，也有助于双方的合作。

当人们有了共同的体验或相同的秘密时，彼此间的关系将更巩固、更亲密。

不吝赞美，适时说服

几乎所有人都爱慕虚荣，在他们做觉得没有多大把握的事情时，极乐意看到自己在这些没把握的事情上表现不凡，获得别人的称赞。当你对他们这些没把握的事情中任何一桩加以颂扬时，都会发生你所期望的功效。

人不分男女，无论贵贱，都喜欢听合其心意的赞誉。同时，这种赞誉能给他们加倍的能力、成就和自信的感觉。这的确是感化人的有效方法。

然而，颂扬不当，恰似明珠暗投，更有甚者，反而激起疑惑，甚至反感。要使颂扬能够奏效，只要掌握各种人性情的不同之处，便能区别对待、有的放矢，从而达到目的，把事情办好。

赞美是一种博取好感和维系好感最有效的方法。它还是促进人继续努力、卖命的最强烈的兴奋剂，这是由人性的本能所决定的。因此，在求人办事时可以适时地赞美别人，让事情变得更容易。

相信你一定到私人商摊买过衣服，在你试衣时，卖主肯定就来话了：“啊！真漂亮！穿起来非常合身，朴素、大方、有风度，就像是给你量身定做的。”

本来你是不想买那件衣服的，却买回来了。

要想在办事儿时求人顺利，首先就要澄清自我的主观意识，养成随时都能赞美别人的习惯，这样就会比较容易达到目的。比如你说：“这件事一定得求你帮忙。”就不如说：“你一向乐于助人，这件事我想你一定会帮我办好的。”前者只是一般的请求；而后者在请求之中，还带有一种赞美之情和充分的信赖感。在一般情况下，人家也就不好拒绝请求了。

小黄是某所的高级工程师，和妻子两地分居 10 多年了，钱花了很多，礼也送了不少，可妻子就是调不过来。

这事搞得小黄精疲力竭，但又无可奈何。此时，在他妻子调动过程中起关键作用的某局又换局长了，新上任的局长是从外地调来的。小黄听说这位新局长能急人之所急，为群众办实事，他先了解了几个受到新局长帮助的事例，然后登门拜访。

他一开始没谈自己此行的目的，先是捧这位新局长，谈他做的比较突出的政绩，称赞他是真正为人民办实事的公仆。新局长也很谦虚，说：“哪里，哪里！他们的确有困难，有的已经分居好几年了，就是调不到一起，我只是做了我应该做的事。”

到了这个关口，小黄就提出了自己的问题：“局长，我也有点小事，需要麻烦您！我和妻子已经两地分居 10 多年了，一直没有解决，本来不打算找了，可我听大家都在称赞您为群众办实事，就来请您帮帮忙！”接着，小黄介绍了一下自己的情况，局长让他回去静候佳音。果然，一纸调令到手，小黄夫妇俩终于团聚。

在这个事例中，小黄是有求于人的，他所求的正是这位局长的分内之事，并且这位局长也因之声名远扬。小黄首先对局长进行吹捧，使局长在兴头上轻松地解决了自己长期悬而未决的问题。只知道诉苦，让别人帮忙，激发别人的同情心，是远远不够的。

表明自己顾及对方感受

很多人往往习惯将自己的想法、意见强加给别人，总觉得自己的做法、意见才是最好的。虽然出发点有的是为了帮助别人解决某些问题，但是却始终没有站在对方的立场上想过这样是否适合。所以和别人商谈事情时，我们不应该先自我确定标准和结论，应该站在对方的立场仔细想想，首先询问对方对这件事情的看法和应该如何解决问题，而不是直接讲一番自我的大道理来逼迫对方接受。

在与对方沟通时，站在对方立场上，才能让别人听着顺耳，觉得舒服。站在对方立场上，设身处地地想，设身处地地说。如此，不仅能使人快乐，也能使自己快乐。

站在对方的立场考虑问题，你会发现，你跟他有了共同语言，他所思所想、所喜所恶，都变得可以理解。在各种交往中，你都可以从容应对，要么伸出理解的援手，要么防范对方的恶招。许多人不懂得如何站在对方立场上思考和说话，这是导致很多事情不成功的一大原因。

站在他人的立场上说话，能给他人一种为他着想的感觉，这种投其所好的技巧常常具有极强的说服力。要做到这一点，“知己知彼”十分重要，唯先知彼，而后方能从对方立场考虑问题。成功的人际交往语言，有赖于发现对方的真实需要，并且在实现自我目标的同时给对方指出一条可行的路径。

某精密机械总厂生产某新产品，将部分部件委托另外一家小型工厂制造，当该小型工厂将零件的半成品呈示总厂时，不料全不合该厂要求。由于迫在眉睫，总厂负责人只得令其尽快重新制造，但小厂负责人认为他是完全按总厂的规格制造的，不想再重新制造，双方僵持了许久。总厂厂长在问明原委后，便对小厂负责人说：“我想这件事完全是由于公司方面设计不周所致，而且还令你吃了亏，实在抱歉。今天幸好是你们帮忙，才让我们发现竟然有这样的缺点。只是事到如今，事情总是要完成的，你们不妨将它制造得更完美一点，这样对你我双方都是有好处的。”那位小厂负责人听完，欣然应允。

也许你会质疑：站在对方的立场上说来容易，实际要做的时候却很难。没错，站在对方立场来说话确实不容易，但却不是不可能，许多口才不错的人都能确实做到这一点。因为若不如此做，谈话成功的希望就可能是很小的。真正会说话的人，善于努力地站在他人的角度来设想，并且乐此不疲。然而，他们也并非一开始就能做得很好，而是从一次次的说服过程中吸收经验、汲取教训，不断培养自己养成这种习惯，最后才达到这样的境界。因此，只要你愿意，这并不是件太大的难事。

站在对方的立场上思考和说话，设身处地地为别人着想，往往能让人非常感动。现在有一个很流行的说法是“理解万岁”，一个人最大的痛苦之一就是没人理解，如果我们能站在他的立场上说话，那对于他来说是一种莫大的幸福。

美国汽车大王福特说过：“如果说成功有秘诀的话，那就是站在对方立场上认识和思考问题。”如果你与别人意见不一致了，假若能站在对方的立场上认识和思考问题，你也许会发现自己错了。而且如果你肯主动承认错误，就会使矛盾很快得到解决，还能赢得他人的喜欢。

引导对方发现自己的弱点

当你想改变一个人做某一件事的方法，将新方法推荐给对方时，对方不一定愿意采用你的新方法，他会感觉还是老方法好。即使你是上司，也要记得，说服总比强迫好，用说服的方法会使你得到更大的、更长远的益处。

你的目的不外乎是让他抛弃他的旧思想，接受你的新思想，但是除非他完全相信你的新方法好过他的旧方法，而且还能给他带来更大的好处，他才可能放弃他的旧思想，接受你的新思想。为了使别人更顺畅地接受你的思想，要引导他客观地、实事求是地检查他自己的情况，以便于你指出并暴露他的弱点。

当你发现对方弱点的时候，你就可以用这个弱点说服他接受你的观点。当他明白那确实是他的弱点的时候，他就会敞开胸怀接受你的建议。当你想说服某人接受你的观点时，最好是先让他开口说话，让他替他自己的情况辩护。但你心里清楚你占有优势，这样，在他辩护时就不可避免地会暴露出自己的弱点，你可以利用这些弱点攻破他的防线，但最好还是让他自己发现自身的弱点。

怎样才能让他透露他的观点呢？不妨向他提出一些主要的问题。为了帮助你尽快掌握这种方法。让我们听听一家大公司的企业关系部主任谢利

· 贝内特女士是怎么说的。

“如果我的一个新计划或者一种新思想遭到一个雇员的反对，我总会想方设法听听他的意见。”贝内特太太说，“他的意见总能给我一些提示，让我找到向他发问的点。因为他在谈话时，会多多少少暴露出一些弱点，实际上，他也知道这些弱点，但这些弱点对我是大有帮助的。我请他把反对理由的要点再考虑几次，然后通过询问他还有什么其他想补充的以发掘更多的情况。通过询问一系列的问题，我能够得到他认为重要的各种情况。在宣布我的主张之前，我要告诉他我对他的观点很感兴趣。一开始我让他多讲话，但绝不能让他操纵这次对话。我要通过提问来控制形势，我越问，他的话就会越少，到后来就会张口结舌。这样，我就完全掌握了主动权。如果你想确保你的思想方法战胜他的思想方法，你就让他设身处地发现他自己的弱点，那样他就会心甘情愿地接受你的观点了。”

你也可以像贝内特太太那样做，如果你让说服对象先发表他们的看法，他们就会暴露他们的思想，从中你可以发现他们的弱点。当他们意识到自己在谈话中有漏洞的时候，就会更愿意接受你的观点。

当然，如果你发现他的旧方法比你的新方法更好，则应保留旧方法而丢弃你的新方法，其结果依然对你有利。

控制语音语速

谁也不能否认，说话是一门高深的艺术。一段话出自演讲家的口中和出自一个没有文化的人口中，对受众所产生的效果绝对是不一样的。因为演讲家懂得用最适当的语速、最优美的声调、最清晰的语音来吸引听众。

一个真正会说话的人，不仅要把自己的言辞修饰好，其表达方式也是经过锤炼的。大凡能够吸引人的对话或演讲，通常都是充斥着智慧和活力的，这产生于说话者很好的表达能力。所以，如果你的声音足够优美且富

有活力，可以使人对你产生极美好的幻觉，甚至能在你疲倦时让别人感到你仍“精力旺盛”。

声音的质感是天生的，即使先天的条件使你无法拥有优美的声音，但你也一定要学会如何让语言抑扬顿挫。好的断句会让一句话产生奇妙的感觉。

在一次全国性会议上，因发电影票问题，部分与会者有些不满。有几个人怒气冲冲地来到会务组兴师问罪。会务组组长是位语言心理战老手，他向对方解释时的声音越来越小，嘴巴也越来越靠近对方的耳朵，最后简直就是贴在对方的耳朵上说悄悄话。对方的脸色也由阴转多云、多云转晴，最后，组长拍拍对方的肩膀，亲热地问了一句：“明白了吧？”对方点了点头，微笑着告辞了。事后，有人询问组长：“组长，您跟他说了些什么，这么见效？”组长的回答令人大吃一惊：“其实我什么也没说！”“那对方为什么消了气呢？”“我跟他说话的方式使他消了气。”

中国有句俗语：“有理不在声高”。如果你天生就是大嗓门，应尽量降低自己的音量，因为每个人的耳朵都有一定的承受能力。倘若你是因为气愤而大声怒吼，那么生气也于事无补，对方也未必惧怕你。

说话是一门有趣且难以掌握的艺术，如果你能够尽数掌握其中本领，相信再难以表述的语言，在你的口中都会变成一篇优美的文章。

要注意重音，使自己的声音充满活力。即根据表情达意的需要，把重要的音、句或语意强调说出，使说话者的思想感情表现得清楚明晰，以引起听者留意，并加深他们的印象。

要想声音活泼生动，首先得遵照呼吸原则，如果一句话非常长，那么就要善于断句。

声音色彩是感情色彩的外部体现。一个人说话的声音色彩浓烈，很容易感染他人。不过运用声音色彩进行表达时，不能采用简单的见喜用喜

声，见怒用怒声的“对号入座”的办法。

说话时要注意语音停顿。恰当地处理语言交流中的停顿，不仅是表达说话意图的需要，而且是增强语言表现力和精确性的需要，是有声语言表情达意的必要手段。

通过暗示打开突破口

生活中往往正面的劝告会使人产生逆反心理，劝说不成，适得其反。这时不妨改变一下策略，另辟蹊径，调换个方法来暗示他，从侧面打开缺口，或许能事半功倍。正所谓“东边不亮西边亮”。暗示时可以人与人的感情为媒介，或以列举有关事例为突破口，对其进行“攻心术”。

荷兰物理学家彼得·塞曼年少时十分贪玩，他的母亲为此很伤心，劝告自己的儿子时，没有单纯地说教，而是先讲述有关他的家乡的往事：家乡位于西海岸的一个半岛上，自古以来常被大海淹没。1860年5月24日午夜，家乡又遭到了大海的侵袭，一个孕妇在孤舟上漂流了几天几夜，产下了一个男孩彼得·塞曼。幸亏乡民救助，母子二人才得以平安无事。接着，母亲非常悲哀地说：“早知塞曼是个平庸的人，我当初就不必在海浪中拼搏努力了。”塞曼听完母亲的话，羞愧万分。从此他改掉坏习性，努力学习，最终荣获了诺贝尔物理学奖。

人总喜欢以最大的热情去表现自己的思想，所以要使别人乐意采纳你的意见，最佳的方法便是，让他自信这是他自己的创作，而不是受人“指使”。

默多克因为著名绘画大师琼斯为他画的彩画不大满意而感到失望。默多克与琼斯本不大熟悉，此次请他来是为了帮助完成一个重要的计划，可是琼斯画了那张令人失望的漫画。

默多克想要引导琼斯重画一张满意的才行。可是怎样才能使他重画一张令自己满意的作品呢？如果重画，这张令人失望的作品就得作废。怎样才能既不使他扫兴又重画一张呢？在进晚餐的时候，默多克对琼斯的绘画技术大大赞赏了一番，接着便说了一番他对于电车的认识和感受，琼斯这时惊跳起来，大声嚷着：“你说的感受完全可以成就一张震慑人心的好作品。你把我画的那张作废了吧，我再替你重画一张！”于是豪斯劲头十足地在旅馆里连夜赶着又画了一张令人满意的作品。

默多克巧妙的暗示法，真可以作为我们日常生活中千百种类似情景的范例。设想一下，如果默多克不是用他的“巧妙暗示法”，将自己的思想移植到琼斯心中，不露一点痕迹，而是直言指出琼斯的画令他不满意，并要求琼斯按照他的设想重画一张，那么琼斯一定会愤怒地将他的作品扯碎，然后拂袖离去。

暗示法之所以巧妙，就在于它是通过“弦外之音”、“言外之意”，委婉曲折地传递信息。用这个方法来面对上司或是下属，都能保护他们的自尊心，使他们感觉到自己的重要性，并努力朝你希望达到的目标努力。

言语暗示实战：巧妙拒绝对方告白

恋爱和婚姻总要两情相悦，如果有人对你一往情深地告白，你却根本不喜欢对方，该怎样拒绝才能把伤害降到最低呢？言语暗示就是一种很好的方法！

每个人都有爱与被爱的权利，如果对方请人转告或是暗示，希望与你建立恋爱关系，而你的心里对此人并不满意，那就当然要拒绝他。

但是，拒绝爱的语言要恰当、委婉，既要把自己的意思表达清楚，还要让对方没有心存幻想的余地，又不要太不近人情，尤其是对身边的同事

或同学，拒绝对方的求爱更应该注意。如若你当时不加考虑生硬地说“不”，或许若干年以后，你会后悔当初拒绝的除了爱情，还有友情。

某医院的护士小刘长得文静，做事机灵，大家都很喜欢她。这天下班，同科室刚从医学院分配来的郑医师对她说：“小刘，一块去吃饭好吗？我想跟你说一件很重要的事。”

小刘一听，心里便明白了“重要”的含义。于是她笑着说：“好哇！我正好找你帮个忙。”

郑医师一听高兴极了，放松了心情说：“行，只要是帮你的忙，我一定两肋插刀。”

小刘又笑了：“可没那么严重，只不过是我男朋友脸上生了几个痘痘，我想问你用什么药比较好？”

对于这样的拒绝方法，通常情况下都很有效。

因为谁都明白“强扭的瓜不甜”这个道理。再说，这样辞爱大家都不伤面子，“爱”字与“不”字都没有从口里说出，只不过心照不宣罢了，日后见面，同事还是同事，朋友还是朋友，并不会在心里留有障碍。

辞爱的方式各式各样，你可以选择最适合自己的，也可以参考他人的。

著名剧作家萧伯纳的辞爱方式，可以说是辞爱的经典。

有一日，萧伯纳收到著名舞蹈家邓肯的求爱信，她在信中写道：“如果我们结合，有一个孩子，有着和你一样的脑袋，和我一样的身姿，那该多美妙啊！”

萧伯纳看了信后，很委婉而又很幽默地回了她一封信，他在信中说：“依我看那个孩子的命运不一定会那么好，假如他有我这样的身体，你那样的脑袋岂不糟糕了吗？”

其实，萧伯纳的这种委婉且幽默的暗示方式非常适合拒绝同事或是同

学，能在谈笑风生中让对方明白你拒绝的意思，这是再好不过的了。

当一个人爱上一个异性，在他/她的心目中肯定不想只是做朋友那么简单，所以对方在这个关系定位上，要非常清晰。当跟这个暗恋自己的人见面时，要明确以“朋友”的态度对待他/她，绝不可令他/她存有任何遐想，但说话不可太直接，以免伤害对方的自尊心。

第 5 章

父式催眠，让你掌握对话主动权

父式催眠是指用听起来不可违背的命令让对方进入催眠状态的催眠方式。父式催眠师的风格是强势而严厉，具有高度的权威性。这种方法有些受争议，因为会涉及对另一个人的控制，但从另一个角度看，它却是最有效的催眠方法之一。

先声夺人，反客为主

人总是欺软怕硬的，遇到弱小的一方总是喜欢以强欺弱，非得把对方逼到无路可退的境地，这是人的一种劣根性。如果你居于弱势地位，当对方不肯轻易顺从你的意见，甚至摆出一种居高临下的姿态时，可以开始一上来就以“恐吓”压制住对方，从而让对方屈从和改变主意，你就可以反客为主，占据主动地位。

《三国演义》中讲到，曹操率领大军南征，刘备败退，无力反击，大有坐以待毙之势。以刘备单独的力量，绝对无法与曹操的势力相抗衡，解决的办法只有一个，就是与江东的孙权联手。此时，诸葛亮自愿出使到江东当说客，他并不是像一般人那样低声下气地求孙权，却采用“反客为

主”的方法，表现出一副强硬的态度，硬是刺激了孙权的自尊心。

当时，东吴孙权自恃拥有江东全土和十万精兵，又有长江天堑作为天然屏障，大有坐观江北各路诸侯恶斗的态势。他断定诸葛亮此来是做说客，采取了一种居高临下的姿态等待着诸葛亮哀求他。

不想诸葛亮见到孙权，开门见山地说道：“现在正值天下大乱之际，将军你举兵江东，我主刘备募兵汉南，同时和曹操争夺天下。但是，曹操几乎将天下完全平定了，现在正进军荆州，名震天下，各路英雄尽被其所网罗，因而造成我主刘备今日之败退，将军你是否也要权衡自己的力量，以处置目前的情势？如果贵国的军队足以与曹军相抗衡，则应尽快与曹军断交才好。”

诸葛亮只字不提联吴抗曹的请求，他知道孙权绝不会轻易投降，屈居曹操之下。

孙权听完诸葛亮一席话，虽然不高兴，但不露声色，反问道：“照你的说法，刘备为何不向曹操投降呢？”

诸葛亮针对孙权的质问，答道：“你知道齐王田横的故事吗？他忠义可嘉，为了不服侍二主，在汉高祖招降时不愿称臣而自我了断，更何况我主刘皇叔乃堂堂汉室之后。钦慕刘皇叔之英迈资质，而投到他旗下的优秀人才不计其数，不论事成或不成，都只能说是天意，怎可向曹贼投降？”

虽然孙权决定和刘备联手，但面对着曹操八十万大军的势力，心里还存在不少疑惑——诸葛亮看出这一点，进一步采用分析事实的方法说服孙权。

“曹操大军长途远征，这是兵家大忌。他为追赶我军，轻骑兵一整夜急行三百余里，已是‘强弩之末’。且曹军多系北方人，不习水性，不惯水战。再则荆州新失，城中百姓为曹操所胁，绝不会心悦诚服。现在假如将军的精兵能和我们并肩作战，定能打败曹军。曹军北退，自然形成三分

天下的局面，这是难得的机会。”于是，孙权同意了诸葛亮提出的孙刘联手抗曹的主张，这才有后来举世闻名的赤壁之战。诸葛亮真不愧为求人高手。

活着就是一种对抗，如果你不想被对方压倒，那你就得先声夺人，反客为主，时刻占据上风才能赢。

晓以利害，一招制胜

在与人交往的过程中，我们无时无刻不在说服别人，但有的人总是啰啰嗦嗦说半天却没有什麼效果，而有些人简单几句话就能让别人信服。实际上，后者成功的关键就在于抓住了被说服对象的切身利益，使他的心弦受到颤动，促使他深入思考，从而放弃自己消极的、错误的行动。

巴西球王贝利，在很小的时候就显示出了踢球的天赋，并且取得了不俗的成绩。

有一次，小贝利参加了一场激烈的足球比赛。赛后，伙伴们都精疲力竭，有几位小球员点上了香烟，说是能解除疲劳。小贝利见状，也要了一支。他得意地抽着烟，看着淡淡的烟雾从嘴里喷出来，觉得自己很潇洒、很前卫。不巧的是，这一幕被前来看望他的父亲撞见。晚上，贝利的父亲坐在椅子上问他：“你今天抽烟了？”

“抽了。”小贝利红着脸，低下了头，准备接受父亲的训斥。

但是，父亲并没有这样做。他从椅子上站起来，在屋子里来回地走了好半天，才开口说话：“孩子，你踢球有几分天赋，如果你勤学苦练，将来或许会有点儿出息。但是，你应该明白足球运动的前提是应具有良好的身体素质，可今天你抽烟了。也许你会说，我只是第一次，我只抽了一根，以后不再抽了。但你应该明白，有了第一次，便会有第二次、第三次

……每次你都会想：仅仅一根，不会有什么关系的。但天长日久，你会渐渐上瘾，你的身体就会不如从前，而你最喜欢的足球可能会因此渐渐地离你远去。”

父亲顿了顿，接着说：“作为父亲，我有责任教育你向好的方向努力，也有责任制止你的不良行为。但是，是向好的方向努力，还是向坏的方向滑去，主要还是取决于你自己。”

说到这里，父亲问贝利：“你是愿意在烟雾中损坏身体，还是愿意做个有出息的足球运动员呢？你已经懂事了，自己做出选择吧！”

说着，父亲从口袋里掏出一沓钞票，递给贝利，并说道：“如果不愿做个有出息的运动员，执意要抽烟，这些钱就作为你抽烟的费用吧！”说完，父亲走了出去。

小贝利望着父亲远去的背影，仔细回想着父亲那深沉而又恳切的话语，不由得掩面而泣，过了一会，他止住了哭，拿起钞票，来到父亲的面前：“爸爸，我再也不抽烟了，我一定要做个有出息的运动员！”

从此，贝利训练更加刻苦。后来，他终于成为一代球王。至今，贝利仍旧不抽烟。

一个人最关心的往往是与自己有关的利益，因为人们毕竟生活在一个很现实的社会里，虽不能说“人为财死，鸟为食亡”，但人要生存，就离不开各种与己有关的利益。所以，当你想要劝说某人时，应当告诉他这样做对他有什么好处，不这样做会带来什么样的不利后果，相信他不会不为所动。

单刀直入，开门见山

很多时候，在我们站在对方面前，准备说服对方时，对方已经有了

心理准备。这时，我们所想的托词和寒暄的话可能都没有必要，双方心里都清楚这次谈话的目的。如果是这样，我们完全可以采用单刀直入、开门见山的方式开始谈话，反而可以占得先机。

战国时，齐国的孟尝君主张合纵抗秦，他们的门客公孙弘对孟尝君说：“您不妨派人到西方观察一下秦王。如果秦王是个具有帝王之资的君主，您恐怕连做属臣都不可能，哪里顾得上跟秦国作对呢？如果秦王是个不肖的君主，那时您再合纵跟秦作对也不算晚。”孟尝君说：“好，那就请您去一趟。”公孙弘便带着十辆车前往秦国去看动静。

秦昭王听说此事，想用言辞羞辱公孙弘。公孙弘拜见昭王，昭王问：“薛这个地方有多大？”公孙弘回答说：“方圆百里。”昭王笑道：“我的国家土地纵横数千里，还不敢与人为敌。如今孟尝君就这么点地盘，居然想同我对抗，这能行吗？”公孙弘说：“孟尝君喜欢贤人，而您却不喜欢贤人。”昭王问：“孟尝君喜欢贤人，怎么讲？”公孙弘说：“能坚持正义，在天子面前不屈服，不讨好诸侯，得志时不愧为人主，不得志时不甘为人臣，像这样的士，孟尝君那里有三位。善于治国，可以做管仲、商鞅的老师，其主张如果被听从施行，就能使君主成就王霸之业，像这样的士，孟尝君那里有五位。充任使者，遭到对方拥有万辆兵车君主的侮辱，像我这样敢于用自己的鲜血溅洒对方的衣服的，孟尝君那里有十个。”

秦国国君昭王笑着道歉说：“您何必如此呢？我对孟尝君是很友好的，并准备以贵客之礼接待他，希望您一定要向他说明我的心意。”公孙弘答应着回国了。

有的时候，一言就能定输赢，紧紧抓住要点，一针见血，给人一种简洁、干练的感觉，冗长的客套话往往会引起对方反感。

现实生活中，开门见山的表达方法，可以说明自己的信心、信念和不可动摇，并以一定的口吻促使对方改变原来的主意，不再因考虑细枝末节

而忽略关键性的问题和你抗衡。

开门见山战术在辩场上常以发问形式出现。如果对方避而不答，可追问他们不答复的理由。若答复不能自圆其说，或其所说不利于发问者，因发问者早有准备，可立即进行辩驳。一般情况下，开门见山的发问，对被问者来说都是不好对付的。正由于此，被问者在慌乱中往往会出现词不达意或越答越错的现象，这样，发问者便可轻而易举地将对手击败了。

强势争夺发言权

如果你的谈话风格属于很强势的父式催眠类型的，而对方也是如此，该怎么办呢？这时首先要做的事情便是占得发言权的先机，让对方的强势一开始就落下风，在心理上一开始就被击垮。

有一次，晋平公和臣子们在一起喝酒。酒兴正浓时，他得意地说：“哈哈！没有谁比做国君的人更快乐了！他的话没有谁敢违背！”著名音乐师旷正在旁边陪坐，听了这话，便拿起琴朝他撞去。晋平公连忙收起衣襟躲让，琴在墙壁上撞坏了。晋平公说：“乐师，您撞谁呀？”师旷故意答道：“刚才有个小人在胡说八道，因此我气得要撞他。”晋平公说：“说话的是我嘛！”师旷说：“哟！这可不是做国王的人应该说的话啊！”左右臣子认为师旷犯上，都要求惩办他。晋平公说：“放了他吧，我要以此作为鉴戒！”

一个普通乐师，若非抓住国君的性格心理，用看似过激的方式争取发言权，相信也不可能将自己的观点传递给晋平公，更不会引起他的关注。我国古代还有不少这样的例子。

魏征由于为人正直，得罪了一些人，遭到非议。李世民派温彦博去责备魏征。魏征因此去见唐太宗说：“我希望陛下让我做一个良臣，不要让

我做忠臣。”李世民听了很吃惊，赶紧问：“良臣和忠臣不是一样吗？”魏征答道：“不一样，像古之稷、咎陶，就是良臣；像龙逢、比干，就是忠臣。良臣‘以国事为重，公而忘私’，本身享有美名，君主获得好的声誉，子子孙孙传下去，国运无穷。忠臣则不然，唯唯借口之流，只为个人打算，君主会为他而落得个昏庸的恶名，甚至国亡家灭。这就是忠臣和良臣的区别。”

魏征在这里使用了定义正名的方法，间接委婉地批评了皇帝只喜欢唯唯诺诺之派，并暗示了这样做的恶劣后果。由于魏征牢牢地掌握着主动权，一步步地将李世民引入他所设置的圈套，论辩深刻有力，令李世民大为感动，达到了求谏的效果。可见，争取主动权能决定辩论的成败。

只有在进攻、进攻、再进攻中才能始终把握主动权。但不能盲目进攻，要掌握进攻技巧，才能取得好的效果。

1. 正面进攻

与对方短兵相接，面对面地直接驳斥对方的论点，尤其是中心论点，指出对方论点的错误和明显违背事实和常理的地方，使其主张不能成立，是辩论制胜的法宝。这就是所谓的正面进攻。这是大规模的正规军决战常用的手法，最常用，也最难以掌握。

2. 包围进攻

包围进攻是指当对方分论点很多时，可以分割包围对方核心论点周围的分论点及论据逐一进行驳诘，最后推翻对方的核心立论。既然对方分论点不能成立，其核心立论自然不成立。

3. 迂回进攻

迂回进攻是指不与对方近距离接触，而是先远距离地进攻，如从挑剔对方的论辩态度不妥或论辩风度有失开始诘难，进而抓住对方的论辩企图，深入进行驳诘。用这种方法，往往使对方措手不及，难以应答。

我们要学会用各种方式来争取主动权，在生活中，非正式的辩论也是无处不在的，要想成功也必须争得主动，而争取主动的首要条件就是有一种从容不迫的心态。无论是正式的辩论场合还是日常争辩，要想制敌，必须将主动权握在自己手中，这是成败的关键。

通用权威效应影响对方

权威效应，又称为权威暗示效应，是指一个人要是地位高、有威信、受人敬重，那他所说的话及所做的事就容易引起别人重视，并让他们相信其正确性，即“人微言轻，人贵言重”。

美国心理学家们曾经做过一个实验：在给某大学心理学系的学生们讲课时，向学生介绍一位从外校请来的德语教师，说这位德语教师是从德国来的著名化学家。试验中这位“化学家”煞有介事地拿出一个装有蒸馏水的瓶子，说这是他新发现的一种化学物质，有些气味，请在座的学生闻到气味的举手，结果多数学生都举起了手。对于本来没有气味的蒸馏水，由于这位“权威”的心理学家的语言暗示而让多数学生都认为它有气味。

每个人都对身边的人或对社会有一定的影响力，但影响力的大小各有不同，一般来说，权威人物容易对其他人产生更大的影响。假如你的眼睛不适，到医院就诊，如果其他条件相同，有一位眼科专家和一位刚从医学院毕业的年轻大夫供你选择，你会选择哪一个呢？相信你一定会选择专家，这些都说明，权威对我们的影响力要超出常人。

为什么有这种权威效应的存在呢？首先是由于人们有“安全心理”，即人们总认为权威人物往往是正确的楷模，服从他们会使自己有安全感，增加不会出错的“保险系数”；其次是由于人们有“赞许心理”，即人们总认为权威人物的要求往往和社会规范相一致，按照权威人物的要求去做，

会得到各方面的赞许和奖励。

被权威效应所引导，一个非常明显的例子就是美国的汽车。在美国，汽车是一种尤其能引起人们兴趣的地位标志。根据一项调查发现，拥有名车的人更能受到人们的尊重。而试验也证明，绿灯亮起来的时候，人们往往会根据停在前面的车是名车还是普通车型而确定是否以按喇叭的方式进行催促，如果是名车，排在后面的人往往愿意等得久一些，而如果是普通车，他们就会很快不耐烦了。坐在名车里面的人就一定是受人尊重的人吗？当然未必，但是他的车是名车，所以在别人的眼里，他这个人的地位自然就被提升了。

另外一个例子就是牙膏广告。当追问看过广告的受众，广告中有哪些人物的时候，普遍都提到了医生。不错，医生的身份就是用来影响受众的，利用的就是人们对医生的专业性和权威性的认同。但是问题在于，广告中并没有明确告诉你穿白大褂的就是医生，这是营销中对权威效应的绝妙应用，是基于对人们心理的深刻把握。

在企业中，领导也可利用“权威效应”去引导和改变下属的工作态度以及行为，这往往比命令的效果更好。因此，一个优秀的领导肯定是企业的权威，或者为企业培养了一个权威，然后利用权威暗示效应进行领导。当然，要树立权威就必须要先对权威有一个全面和深层的理解，这样才能正确地树立权威，才能让权威效果更加长久。

在生活中，我们可以引入权威效应，引导对方的态度和行为，如果有人跟你的看法有冲突，你可以找到一个权威人物曾经说过的话或做过的事作为证据，相信，这个人就会认同你的。

找准软肋，痛下杀手

遇到不合作的对手，我们有时似乎无可奈何。不过如果我们能通过自己的仔细观察，找到对方的命脉所在，在对方最重要的地方下手，在对方最害怕的地方下刀，只要位置找得准，再顽固的对手也只得举手投降、任你摆布。

美国第六任总统亚当斯是一个令记者头痛的人物，他从来不愿轻易表露自己的观点，往往使很多记者失望而去。有位叫安妮·罗亚尔的女记者一直很想了解总统关于银行问题的看法，可屡次采访都没有结果。

后来她了解到总统有个习惯，喜欢在黎明前一两个小时起床、散步、骑马或去河边裸泳，于是她心生一计。

一天，她尾随总统来到河边，先藏身树后，待亚当斯下水以后便坐在他的衣服上喊道：“游过来，总统！”

亚当斯满脸通红，吃惊地问道：“你要干什么？”

“我是一名女记者。”她回答道，“几个月来我一直想见到你，就国家银行的问题进行一次采访。可是你从来不给我这个机会，现在我正坐在你的衣服上。你不让我采访就别想得到它，是回答我的问题还是在水里待一辈子，你自己选吧！”

亚当斯本想骗走女记者：“让我上岸穿好衣服，我保证让你采访。请到树丛后面去，等我穿衣服。”

“不，绝对不行！”罗亚尔急促地说，“你若上岸来抱衣服，我就要喊了，那边有三个钓鱼的。”

最后，亚当斯无可奈何地待在水里回答了她的问題。

名誉和地位是总统最致命的地方，在他的心中，好名声甚至比生命还

重要。女记者巧妙地利用了这一点，轻而易举地达到了目的。

事实证明，在某人的“软肋”上痛下杀手，能获得比正面迎击好千倍的理想效果。

抓住某人对某事物的珍爱心理，不惜一次又一次使用破坏性的手段，对方一定会主动让步，接受你的操纵和牵制，最终为你所用。

将对手的底细摸透，始终是战胜对手的一个重要前提。一个人的实际状况是不会轻易显现的，需要耐心、细致进行调查和取证才能搞清，不下大工夫是不行的，没有捷径可走。没有底牌可出的对手是最脆弱的，在他们的要害处轻轻一击，也就致命了。清楚他们的虚实，便会掌握他们的动态，从他们的弱点下手，被动的就不会是自己。

以众敌寡，逐渐将其同化

在日常生活中，人们的很多行为都受从众心理的影响。例如，大街上有两个人吵架，本没有什么大事，但围观的人越来越多，甚至导致交通堵塞。在超市的特价商品区，一大群家庭主妇争先恐后地抢购一些她们未必需要而价格也未必实惠的商品……

这些就是“从众行为”，通俗地说就是“人云亦云”、“随大流”，大家都这么认为，自己也就这么认为；大家都这么做，自己也就跟着这么做。

为什么会产生从众行为呢？这是因为，群体成员如果发现自己的行为和意见与群体不一致，或与群体中大多数人有分歧，就会感到有压力，这种压力促使他趋向于与群体保持一致。也只有与众人保持一致，才会有“没有错”的安全感，即使错了，也会因为“大家都这样”而感到安慰。

如果我们可以恰到好处地应用从众心理，它可以成为一种十分有利的武器，帮助我们同化对方，让对方在寡不敌众的劣势下，不得不妥协，而

加入到群体之中来。

从众心理对人们的行为的影响已被商家意识到，并灵活应用到了各种销售战略上。例如，一家卖烤鸭的连锁店，在分店开张时，就会雇用一大群人，围在店门口制造人气，从而吸引顾客。再如，向年轻人推销 MP4 时，先雇一些学生，让他们随时随地携带着，并装出一副自得其乐、陶醉万分的样子。这种故意烘托出的氛围对其他学生，也就是潜在消费者来说，是一个相当大的诱惑：这么多人都有，而且这么享受，自己也要去买个 MP4。

利用从众心理可以帮助我们集聚众人、增加人气，也可在绝大多数人的意见一致时，对个别人起到协调作用，使之与集体保持一致，可概括为：以众敌寡、逐渐同化。例如，与其用说教的方法强迫孩子读书，不如让他和喜欢读书的孩子在一起。虽然刚开始时，他会觉得别扭，不大合群，但久而久之就会被同化，变得喜欢读书。再如，如果想让那些不喜欢发言的职工在会议中开口说话，就可以让一些“引导人”先发言，受从众心理影响，那些不爱发言的人也不由得采取了“同调行动”，而踊跃发言。

总之，在现实生活中，少数服从多数的原则会对人们形成很大影响，给少数派的人造成很大的压力，使其立场发生动摇，最终放弃自己的主张而被别人同化。有时，我们为了获得这样的效果，需要制造一种以众敌寡的压倒性局面和氛围，迫使对方就范。

要劝服一个人遵从自己的意见，可以采取以众敌寡、逐渐同化的方法。一个人唇焦舌干地苦苦相劝，可能并不能达到说服的效果，而让多个人轮流去劝说，就会给对方造成压力，使其被同化。

父式催眠实战：成功管理公司员工

任何一位领导都希望自己能有效领导下属，那么，首先就要摸透下属的性格，根据其特点采取不同的领导策略，从而使其在工作岗位上既发挥能力，又发挥潜力。

一般来说，下属的性格大体可分为情绪不稳定型、“硬汉子”型和循规蹈矩型三种，各有特点，适合的被领导策略也各有不同。

1. 情绪不稳定的下属

有些员工工作情绪不稳定，忽冷忽热，“热”起来埋头苦干、废寝忘食，成绩也特别出色；但“冷”起来，又散漫松懈、毫无斗志。

这种人大都视工作为磨难，在工作中寻找不到快乐，但又不会轻易丢开工作，因为工作是谋生的手段。他们往往没有吃苦耐劳的精神，没有挑战困难的勇气，而对享受垂涎三尺，并精通玩乐之道，凡能使他们得到乐趣的东西，他们都会不惜代价，亲自去体验一番。但这种人也有优点，比如性格开朗、惹人喜爱，并且重感情、善交际。

对于这样的人，领导该如何正确使用？稍有头脑的领导就会知道，这种人不能不用，但也不宜重用。理由很简单，这种人尽管略有才能，并且善于交际，但情绪不稳定，易受外界因素的影响，往往在很多关键时刻不能当机立断、勇往直前；在遇到困难时，束手无策、怨天尤人，不能坦然地直视困难。因此，对这种人委以重任，恐怕他们也无力担当。但这种人并非无用之才，假如能量体裁衣，给他们选择一种适合的岗位，挖掘他们的潜力，他们也能做出成绩。

当然，不能一概而论，有些情绪不稳定的人也确是可塑之才，如果领导开导、栽培得当，也能使其成为公司栋梁。

2. 善待“硬汉子”

这里说的“硬汉子”就是那些很有个人原则，不轻易接受失败的人。这种人才个性很强，有自己独到的见解，他们性格坦诚、直爽，说话从不拐弯抹角。

这种人一般不受领导喜欢，因为他们爱当面提意见，并且毫不含蓄，批评领导也不避讳，常常使领导感到难堪。他们遇事果断、头脑清晰、思维敏捷。他们从不会被困难吓倒，往往具有“明知山有虎，偏向虎山行”的精神，相信人能克服一切艰难险阻。他们不会因一时的挫折而情绪低落、一蹶不振，而是相信乌云过后必是晴天。这种人优点很多，但在公司内的日子并不好过，那些懒散员工憎恨他们，那些无才无学的人妒忌他们，那些阿谀奉承上司的人疏远他们……遇到称职的领导还好，专制昏庸的领导则会给他们穿小鞋，使他们这种“千里马”找不到用武之地。

所以，称职的领导不但会用这种人，还会重点栽培，给他们一些私人建议，使他们在待人接物、应付人际关系上掌握一定的技巧。有许多称职的领导，在选择自己的接班人时，往往把目标对准这种“硬汉子”。

一个成功的领导不但会识人，而且会正确地用人，他是绝对不会浪费一个人才的。对于那些有才有识但性格耿直的“硬汉子”，成功的领导不会计较他们的直言不逊，这种下属的才识才是他最器重的，“千军易得，一将难求”，作为领导，一定要善待那些有才但也有缺点的人。

3. 循规蹈矩的下属

有些下属天生缺乏创意，喜欢模仿别人，做人、处世的方法和语言都能找到别人的影子，既没有自己的主见，也没有自己的风格。没有现成的规矩，他们就不知该如何行事。

这种人往往没有突破性的发现，对新观点、新事物接受较慢。他们墨守成规，实际情况发生变化时，不知道灵活运用，只是搬出老套路，寻找

依据。世界上的事物瞬息万变，但这种人不懂得变通，因此，他们难以应付新情况、新事物。这种人缺乏远见，也没有多少潜力可挖，他们的发展水平存在一个局限，一生中难以超越这个局限，因此，这种人不宜委以重任。但这种人也有他们的优点，他们做事认真负责，容易管理，虽没有什么创新，但把一般的事情交给他们去办，能够按照领导的意图和指示进行处理，往往还能把事情做得让领导万分满意。

所以，领导若能把一些琐事委任于这类人，他们就能够按照领导的指示，模仿领导的做事风格，搬用领导的做事方法，把事情完成得非常符合要求，因而也能令领导放心和满意。

4. 勤奋而低效率的下属

有些员工非常工作勤奋，仿佛时间从来都不够用一样，上班时最早到公司，而下班时，别人都走了，他们还在埋头苦干。他们不知疲倦，如同蜜蜂采蜜一样，忙忙碌碌，丝毫不敢怠慢一点。但检查他们的工作时，却令人吃惊，会发现工作效率极低。

对于这样的人，有的领导对之冷漠，但大部分领导还是喜欢他们的，确切地说是同情。对于一个如此拼命工作的人，领导如果不赏识，似乎从良心上感到有点过不去。

当然，这种人不能不用，因为他们废寝忘食、兢兢业业的工作精神可做大家的楷模，这种人应多给予表彰，精神上和物质上都要给予奖励，但也仅仅是奖励而已，绝不可贸然提升他们，他们绝对不是做管理者的人才。

第 6 章

母式催眠，让每一次谈话都能捕获人心

母式催眠是一种相对父式催眠来说更民主、更温和的一种催眠方式。母式催眠师以一种劝慰的方式让对方慢慢进入催眠状态，可以让受催眠者不知不觉地进入催眠状态。但也正因为它的温和，所以效果通常比父式催眠要差一些。

投其所好，供其所需

人人都有被人理解的欲望，若与被求之人有了情感共鸣，满足他“被人理解”的心情，就拉近了彼此的心灵距离，对方也就乐于帮忙了。所以在交谈中，要达到说服对方的目的，就应该投其所好。只有投其所好，你的话才能发生作用。

有一次，美国黑人出版家约翰逊招徕真尼斯无线电公司的广告，当时真尼斯公司的领导是麦克唐纳，他是一个精明能干的总经理。约翰逊写信给他，要求和他面谈真尼斯公司广告在黑人社区中的利害关系，麦克唐纳马上回信说：“来函收悉，但不能与你见面，因为我不分管广告。”

约翰逊不能让麦克唐纳用那官腔式的回信来避开他，他拒绝投降。答

案是再清楚不过的：麦克唐管的是政策，相信也包括广告政策。约翰逊再次给他写信，问他可否去见他，交谈一下关于在黑人社区所执行的广告政策。

“你真是个不达目的誓不罢休的年轻人，我将接见你。但是，如果你要谈在你的刊物上安排广告，我就立即中止接见。”麦克唐回信说。

于是就出现一个新问题，他们该谈什么呢？

约翰逊翻阅美国名人录，发现麦克唐纳是一位探险家，在亨生和皮里准将到达北极那次闻名探险之后的几年，他也去过北极。亨生是个黑人，曾经将他的经验写成书。

这是约翰逊急需的机会。他让在纽约的编辑去找亨生，求他在一本他的书上亲笔签名，好送给麦克唐纳。约翰逊还想起亨生的事迹是写故事的好题材，这样他就从未出版的七月号（乌檀）月刊中抽掉一篇文章，以一篇简介亨生的文章代替它。

约翰逊刚步入麦克唐纳的办公室，麦克唐纳就说：“看见那边那双雪鞋没有？那是亨生给我的，我把他当做朋友，你熟悉他写的那本书吗？”

“熟悉，刚好我这儿有一本，他还特地在书上为你签了名。”

麦克唐纳翻阅那本书，接着，他带着挑战的口吻说：“你出版了一份黑人杂志，依我看，这份杂志上应该有一篇介绍像亨生这样人物的文章。”

约翰逊表示同意他的意见，并将一本七月号的杂志递给他。他翻阅那本杂志，并点头赞许。约翰逊告诉他说，他创办这份杂志就是为了弘扬像亨生那样克服重重困难而达到最高理想的人的成就。

“你知道，我看不出我们有什么理由不在这份杂志上刊登广告。”麦克唐纳说。

生活中，每个人都免不了和陌生人打交道。如果你能够通过仔细观察和揣摩发现此人的独特之处，就可以找到一些可以交流的话题。

有一次，著名相声演员马季到山东烟台市演出，几家新闻单位的记者纷纷前来采访。不料，马季先生一一婉言谢绝，这使记者们十分失望。这时，有一个爱好相声的记者再次叩响了马季的房门，说：“马季先生，我是一个相声迷，我对如今的相声表演有一些自己的看法……”马季先生一听，便十分热情地接待了她。这位记者正是利用她和对方对相声的爱好及共有的兴趣，巧妙地打开了马季先生的“话匣子”，顺利完成了采访任务。

总而言之，迎合别人的心理，投其所好，引起他的感情共鸣，是求人办事的一个诀窍。这并不是单纯的溜须拍马，而是基于一种心理的认同感。试想一下，一个不喜欢你的人，怎么可能会答应你对他提出的要求呢？可以说，这种方法可以普遍应用于社会的各个领域，只要你想说服对方，首先一定要让对方认可你这个人。

多请教对方，满足其为师欲

古人云：“人之恶在于好为人师”。从中可见一般人除了爱听奉承之言外，也愿意做别人的老师。

在与人交往时，你也不妨做一个忠诚的听众，把别人都当成自己的老师，少说多听，做一个学生，给对方充分表现自己的机会，最后达到自己的目的。这就是“甘为人徒”的根本所在。

李和陆是同一所名牌大学的毕业生，他们的成绩都很优秀，而且两人毕业后分配到同一家单位。一年以后，陆提升为部门主管，李则调到公司下属的一家机构，地位明升暗降，因为没有任何实权。为什么？

他们分配到该单位后，领导各交给他们一项工作，并交代他们可以全权处理。

小李接到工作任务后，做了精心的准备，方案也设计得十分到位。他

一心投入工作，全然不记得要向领导请示一下。领导是开明的，既然说过让他全权处理，自然也不会进行干涉，但也没有和下面的人交代什么。等到小李把自己的计划付诸实践时，各部门人员见他是新来的，免不了有些怠慢，小李心直口快，与某人顶撞了起来，这可惹了麻烦，因为这人正是公司总经理的亲信。后果可想而知，他的工作处处受阻，最后计划中途流产。

小陆接到任务后，经过周密分析调查，提出了若干方案给领导看，又逐条分析利弊，最后向领导请示采用哪个方案。这时，领导对他的分析已经很信服，当然采取了他所推荐的那个方案。他又问领导如何具体实施，领导说：“你自己放手干吧，年轻人比我们有干劲！”陆连忙说，自己刚来，一切都不熟悉，还得多听领导的意见。因为陆的态度谦恭，意见又到位，领导很满意，当即给几个部门的主管打电话，让他们大力协助小陆的工作。因为有了领导的交代，小陆在实施自己的方案时又时时注意与各部门人员协调，他的工作完成得又快又好。

多请教，满足他人的为师欲，你会受益匪浅。当然以人为师少说为佳，但并不是不说话。若能把这条计策运用好，你还得说话。投其所好，不懂就问；懂得，有时也要暂时装作不懂去问。使对方心理有一种满足感和被尊重感，这时你再提出要求，就容易实现了。

赞美对方也要有技巧

夸奖或赞美一个人时，有时候稍微夸张一点，更能充分地表达自己的赞美之情，别人也会乐意接受。但如果过分夸张，你的赞美就脱离了实际情况，让人感觉到缺乏真诚。要做到点到为止、褒扬有度是需要技巧的。

比如在夸奖对方的同时，让他意识到自己的优点和存在的差距，使对

方对你的赞美深信不疑。

有一次，汉高祖刘邦与韩信谈论诸将才能高下。刘邦问道：“你看我能指挥多少兵马？”韩信回答：“您至多能指挥十万兵马。”刘邦又问：“那你能指挥多少兵马呢？”韩信自豪地回答：“臣多多益善耳。”刘邦笑道：“既然你带兵的本领比我大，却为什么被我控制呢？”韩信很诚实地说：“您不善于指挥兵，但善于驾驭将，这就是我被您控制的原因。”刘邦自己也说过，统一指挥百万军队，战无不胜、攻无不克，他不如韩信，这是他做了皇帝以后对自己的评价。

韩信的赞美，首先肯定了刘邦控制大臣为自己效命的能力，但又指明了他在带兵作战方面与自己相比有不足之处，正与刘邦的自我评价相吻合。话说得很实在、很坦诚，刘邦不但不怒，反而很满意。此时，韩信与刘邦关系已经很紧张，如果他违心地恭维刘邦，调兵遣将无所不能，恐怕刘邦不愿意听，甚至会怀疑他在吹捧、麻痹自己。

也可以根据对方的优缺点提出自己的希望，毕竟金无足赤、人无完人。有所保留的赞美应既要看到对方的优点和长处，同时还要看到他的弱点和不足。常言道“瑕不掩瑜”，指出对方的缺点和不足，并提出一定的希望，不仅不会影响你赞美的力度，相反，会使你的赞美显得真诚、实在，易于为人接受。尤其是领导称赞下属时，要有一是一、有二是二、把握分寸，要有所保留。可以多用比较级，千万慎用最高级。领导可以在表扬时，把批评和希望同时提出来。

有效的赞美不应该太绝对化，像“最好”、“第一”、“天下无双”这类的帽子别乱戴。有个企业的广告词说：“只有更好，没有最好。”就显示了企业的真诚承诺，而不是哗众取宠、华而不实，故而在消费者中影响很好。实际上，一般人都对自己有个客观的认识和评价，如果你的赞美毫无遮拦，就会让人感觉你曲意奉承，难以接受。赞美时必须记住：一个人的

成绩和优点毕竟是有限的。许多伟人认识自己时，也都有所保留。因此，赞美别人，应当一分为二，有成绩肯定成绩，有不足也要说明不足，控制好赞美的度。

过分的夸张对于被赞美者来说也是有百害而无一利的。高尔基说过：“过分夸奖一个人，结果就会把人给毁了。”因为过分的夸奖往往会使被赞美者不思进取，误以为自己已经完美无缺了，从而停止前进的脚步。众所周知的方仲永，小的时候因为天资聪慧，于是别人就称其为天才，其父则带他四处走访宾客，结果等到他长大以后，才能“泯然众人矣”，跟别人没有什么两样了。

赞扬最好辅之以鼓励，这样才能充分发挥赞美的积极作用。

未批先夸，对方心安

未批先夸，实际上就是一种欲抑先扬的做法，即在批评别人时，先找出对方的长处称赞一番，然后再提出批评，最后进行一些鼓励。这种方法使人认为你的批评是公正客观的，自己既有过失，也有成绩。这样就减少了因批评所带来的抵触情绪，能收到良好的批评效果。

某领导发现秘书写的总结有不妥之处。他是这样批评秘书的：“小张，这份总结总的来说写得不错，思路清楚、重点突出，有几处写得很有见地，看来你下了工夫。只是有几个地方提法不妥，有些言过其实，有的地方尚缺定量分析，麻烦你再修改一下。你的文笔不错，过去几次写总结也是越修改越好，相信你这次也一定能改出一个好总结来。”

这样说，秘书会感到领导对自己很公正、很器重，充满期望和信任，因而会很卖力地把总结改好。

当某人听到别人对他的某些长处表示赞赏之后，再听到对他的批评，

心里往往会好受得多。比如，你刚在某人左脸上亲吻了一下，当他还在回味那甜蜜的感觉时，你再在他右脸上给一巴掌，这时他疼痛的感觉肯定没有只打不亲时强烈。

柯立芝任美国总统期间，一天对女秘书说：“你今天穿的衣服很漂亮，你真是一位年轻迷人的小姐。”

女秘书受宠若惊，因为这可能是沉默寡言的柯立芝对她的最大夸奖了。但柯立芝话锋一转，又说：“另外，我还想告诉你，以后抄写时标点符号要注意一下。”

像柯立芝这样在批评之前先表扬对方，以表扬来营造批评的氛围，能让对方在愉悦的赞扬中同样愉悦地接受批评。因为人在听到别人对自己的某些长处表扬之后，再听到批评，心里往往会好受得多。

不得不提的是，有的人认为先讲赞扬的话，再批评，带有操纵人的意味，用意过于明显，所以不喜欢用。这种说法也有一定道理，因为很多人想知道表扬之后有什么坏消息降临。所以在更多的时候，许多人把表扬放在批评之后，当用表扬结束批评时，人们考虑的是自己的行为，而不是你的态度。

灵活运用，对不同人说不同话

人的地位有高低之分，年龄有大小之别，因而因人而异、突出个性的赞美比一般化的拍马屁能收到更好的效果。老年人总是希望别人记得他“想当年”的业绩与雄风，同其交谈时，可多称赞他引以为豪的过去；对于年轻人，不妨赞扬他的创造才能和开拓精神；对于经商的人，可称赞他头脑灵活、生财有道；对于知识分子，可称赞他知识渊博、宁静淡泊……这些都是恰如其分的称赞。而如果夸一个中年妇女活泼可爱、单纯善良就

会不伦不类，弄不好会招致臭骂。赞美你的领导发家有方、日进斗金，恐怕升迁就渺茫了。

要夸别人，应有一种“战无不胜”的信心。人都是有弱点的，再谦虚，再不近人情，再标榜不喜欢听甜言蜜语的人，其实都是喜欢别人拍马屁的，但要恰如其分。比如，营业员与顾客在商品质量、价格等方面争执不下时，营业员若改换话题，称赞这位顾客真有眼光，这衣服的款式是最新的，面料也好，特别畅销。再夸她能说会道，真会砍价，从没卖过这么低的价钱。顾客一定喜欢听，不好意思再争下去，说不定很快就买了。

每个人都有自己的长处，而且往往是他花费了很多精力才获得的，如果你对他的长处表示承认，并且表现得谦虚一些，显露出求教的意思，给他充分展现自己特长的机会，他一定会很高兴的。

吴局长除了精于本职业务以外，对书法也颇有研究。一次部下小丁去拜访他，恰巧碰到他在写字：“哎呀，没想到吴老的字写得这么好！”精明的小丁一副发现新大陆的样子。

“哪里，哪里！随便写写罢了！”吴老很谦虚。“我以前也学了两年书法，但总不得要领。不知道吴老有什么绝招，可不可以教教我？”小丁虚心求教。“你也喜欢书法？那太好了！”

吴老像遇到知己一样，兴奋地对自己的部下说起来。

接下来宾主自然是谈得非常投机。临走时，吴老还送了小丁一副自己的字。小丁将它往自己办公室一挂，当然增光不少，吴局长也更喜欢他了。

虚荣是人的天性，它希望被满足的欲望是强烈的，在与别人交流的时候可以用一些恰当的话去满足这种虚荣，一定会收到不错的效果。

替人着想，击中要害

对如何有效地说服他人，美国汽车大王福特说过一句说：“假如有什么成功秘诀的话，就是设身处地替别人着想，了解别人的态度和观点。”因为这样能更清楚地了解对方的思想轨迹及其中的“要点”，瞄准目标，击中“要害”，使你的说服力大大提高。

曾经有人说，要想让别人相信你是对的，并按照你的意思行事，首先必须要人们喜欢你，否则你就可能会失败。可是如果我们不能设身处地站在别人的角度思考问题，又怎么可能让对方喜欢你呢？说服对方时，不考虑对方的立场，或是找些莫名其妙的理由来搪塞，都会使事情更难处理。上下级间之所以经常发生口角，不外乎双方只考虑自己立场的缘故。要站在对方立场说话，实在不是件容易的事。

一个常在办公室抽烟的职员，曾经发誓戒烟，持续了一个月后，忍不住又去抽了。本来做上司的想：“不是说不抽了吗？怎么又开始抽呢？”但改口这样说：“戒烟可不容易啊，你能坚持一个多月，已经很不简单了！”部下听了一定会自生惭愧，心里暗下决定，坚决把烟戒掉。

上司这样的说法就很容易让职员理解。因为上司在替他着想，知道戒烟是件不容易的事情，即便偶尔抽一支，也是可以理解的。这样的说法不但让职员下了台，还会让职员下决心不再犯同样的错误。

对于不易说服的人，最好的办法就是使对方认为你与他是站在同一立场的。“如果我是你”虽然只是短短的、单纯的一句话而已，它能发挥的效力绝对是不可限量的！这也是由人人都认为“自己是最可爱的”心理所致。如果你在说服别人的过程中，无意间使用了一些不太妥当的言辞，那你巧妙地运用这句“如果我是你”，就会弥补言辞上的过失。不仅如此，

它还能促使对方进行自我反省，并最终感觉到唯有你的忠言，才是对他最有利的。

把握分寸，管好嘴巴

事情有缓急，说话有轻重。有些人在日常交际中，对问题缺乏认识，不考虑后果，说话没轻没重，导致说了一些既伤害他人，也不利于自己的话。其实，把话说得有轻有重，并非人们想象中那么难。只要将心比心，把自己对别人说的话放在自己身上，就知道我们所说的话有多少分量。

在规劝或批评对方的情况下，掌握好轻重的程度，是非常重要的。人们都知道“人非圣贤，孰能无过”。所以，当我们发现对方行为有所缺失时，不必说得太露骨，稍微暗示一下对方，或者旁敲侧击地提醒，对方通常能够明白你的意思，还会对你的善意规劝表示好感。

宋朝益州的张咏，听说寇准当上了宰相，对其部下说：“寇公奇才，惜学术不足尔。”张咏与寇准是多年的至交，他很想找个机会劝劝老朋友多读些书。

恰巧时隔不久，寇准因事来到陕西，刚刚卸任的张咏也从成都来到这里。老友相会，格外高兴。临分手时，寇准问张咏：“何以教准？”张咏对此早有所考虑，正想趁机劝寇公多读书。可是又一琢磨，寇准已是堂堂宰相，居一人之下、万人之上，怎么好直截了当地说他没学问呢！

张咏略微沉吟了一下，慢条斯理地说了一句：“《霍光传》不可不读。”回到相府，寇准赶紧找出《汉书·霍光传》，从头到尾仔细阅读，当他读到“光不学无术，阉于大理”时，恍然大悟，自言自语地说：“此张公谓我矣！”是啊，当年霍光任过大司马、大将军要职，地位相当于宋朝的宰相，他辅佐汉朝立下大功，但是居功自傲，不好学习，不明

事理。这与寇准有某些相似之处，因而寇准读了《霍光传》，很快明白了张咏的用意。

虽然张咏与寇准过去是至交，但如今寇准位居宰相，直截了当地说不一定合适。在这种情况下，张咏的一句赠言：“《霍光传》不可不读。”可以说是绝妙的。别小看这一句话，其实它已胜过千言万语。而张咏通过让寇准去读《霍光传》这个委婉的方式，使寇准愉快地接受了自己的建议，这个分寸张咏可以说把握得恰到好处。虽然人人皆知直言不讳是耿直的表现，但是物极必反，有时候态度越是强硬，越是达不到你想要的效果。最为高明的手段是根本不提“批评”二字，而是逐渐“敲醒”听者，启发他自我反省。

奉劝别人的话并不是随口说出来的，我们必须思考应该以什么样的方式把它说出来才不会让对方难堪。对于那些有自知之明的人，最好采用暗示的方式，因为这样做就可以达到劝说的目的了，不用再把话挑明，这样反而多加一层伤害。

修饰言辞不可忽视

要想在谈话中提高自己的影响力，使用什么样的词语很重要。实际上，针对不同的人挑选不同的词汇，是一个很重要的谈话技巧。恰当地使用词汇有以下几个方面需要注意：

1. 空谷回音

这里所说的“空谷回音”，就是使用对方所说的词汇，对方刚刚说的某个术语、俚语或是口头语，你可以马上把它用在自己说的话里面，这会让对方感到很亲切。尤其是对于一些术语或是俚语，使用对方所说的词汇能够表现出对对方极大的支持和肯定。

2. 感官用词

不同感官偏好的人对于不同的词汇也有偏好。不同类型的人所习惯使用的感官用词是不同的，对于他的偏好你要在倾听对方说话时多多留意，当你发现对方的感官偏好时，就可以在你说话的措辞上尽量使用对方所习惯用的那些词汇类型。

3. 习惯用语

习惯用语俗称口头禅，是一个人习惯性使用的词汇。口头禅有一些是时尚的流行语，也有一些是非常具有个人色彩的。不管是什么样的习惯用语，如果你想提升自己的影响力，可以在和对方说话的时候主动使用它，甚至可以使用得比对方还要频繁。这种亲切和亲密的感觉会令对方很惊喜，因为你们俩的习惯用语一样，对方会认为你们俩的观念、性格、生活都比较相近。

4. 避免使用的词汇

有一些词汇在谈话中要尽量避免出现。要想提升自己的影响力的话，说话时可以尽量使用比较中性的词语，不要把话说得太满。词语的选择同样需要敏锐的洞察力，尤其是对于对方话语中的语言细节要多加留意。

5. 语句不要重叠使用

有些人会说：“为什么？为什么？”答应别人一件事，说一个或最多两个“好”字已经够了，但有些人却说“好好好好……”，或是说“再见！再见！”。其实你要提升自己的影响力，在用重叠词语的时候，除非是要特别引人注意，或加强力量时才用得着。

6. 同样的名词不可用太多

无论什么新奇可喜的名词，多用便会失去它动人的价值。王尔德说：“第一次用花来比喻女人的人是最聪明的人，第二次再用的人便是愚蠢的。”人谁不好新鲜，我们虽不必拘泥王尔德所说的那样，每说一事，就

要创造一个新名词，但把一个名词在同一时期重复使用，是会使人厌倦的。

此外，注意不要用同样的形容词来形容不同的事物。

母式催眠实战：让领导主动开口帮忙

生活中，谁家都会有个大事小情的，如生病、婚丧嫁娶、买房搬家、妻子儿女调动工作，以及借贷、买卖、纠纷、官司等。这些私家大小事，有时作为平民百姓的我们自己办起来可能力不从心，无可奈何之下，就需要找领导出面帮忙办理和解决。

按理说，领导是单位上的领导，是工作上的领导，私家事不是他权辖范围之内的事，于理可以不管、不帮忙，但于情也是可以过问、帮忙的。

在我们生活和交际的范围内，领导就好比是一棵大树，只有善于利用领导的这层关系，才能更加顺利去解决问题。但求领导帮你办私事也得把握好分寸和方法。

小杜大学毕业分配到乡村工作，而妻子在城市工作，夫妻俩长期分居两地。小杜为了回城走“前门”公事公办，打了许多请调报告，都没有用；打通“关节”，走“后门”请客送礼，不知费了多少心思，想了多少办法，也都不见效。

他几次找主任汇报工作，见主任在围棋盘上与人对弈，对他爱理不理，小杜只好忍着站在旁边观战。

说也怪，主任对赢棋并不感兴趣，对输棋倒很来劲，棋坛上的高手是他家的常客。但是，要赢主任的棋，却找不出来几个人。

于是，小杜从中悟出，要通过下棋“杀倒”主任，调回城里来。于是，他买书籍、拜名师、观棋谱，潜心研究围棋技艺，不到半年，果真练

出了一手好棋艺。

再找主任时，开始“观阵”，再当“军师”，然后“参战”，几次交锋，杀得主任大败，这才引起了主任的注意。

从此小杜成了主任家的常客，后来不等他开口，主任主动关心他的调动事情，毫不犹豫地在职调函上盖了章，很快小杜夫妻便团聚了。小杜迎合主任的喜好，通过棋盘上的你攻我防的较量，增进了了解，与主任彼此有了私人交情，建立了朋友般的关系，才使得回城的事情容易了很多。

请求领导为你办私事，并不是一件简单的事情，需要一定的分寸和技巧。适当赞美，“捧”着领导。话说得好听、说得到位，领导便易于接受你提出的条件和要求，所以要学会说赞美的话。要把自己的苦衷通情达理、不卑不亢地吐出来，切入肌肤地诱使上级产生同情心，从而帮助你把恳求其办的事情办好。

在“理”上激发领导的“责任心”。求领导办私事，要尽量把自己的私事与工作联系在一起，使领导感觉到，他帮助你是在解决工作上的难题。求领导办事时，不妨先和领导交个朋友，让其以朋友的身份来帮助你。当然，和领导交朋友并非易事，利用共同的爱好来接近领导是一个很有效的方法。

托领导办私事时，要看准时机、把握火候，尤其要看领导的心情好不好。如果他的心情不佳、工作繁忙或是正在吃饭等，就不要去找他。因为在这些时间，你谈与工作不相干的问题，他多半会拒绝。切忌不分情况，不管大事小事都找领导解决，这样不但让领导认为你太缺乏能力，而且在真正需要领导帮助时反而无法开口了。

第 7 章

诱导催眠，让对手不知不觉被说服

诱导催眠是指催眠师通过语言暗示诱导对方进入恍惚或催眠状态，是实施催眠过程中最重要的一个环节。

找到对方感兴趣的话题

“酒逢知己千杯少”，两个意气相投的人在一起总觉得有说不完的话。因此，我们在和陌生人交往时，不妨多多寻求彼此在兴趣、性格、阅历等方面的共同之处，使双方在越谈越投机的过程中获得更多关于对方的信息，迅速拉近距离、增进感情。

美国散文家威廉·费尔浦斯写道：在我 8 岁的时候，有一次到莉比姑妈家度周末。傍晚时分，有个中年人慕名来访，但姑妈好像对他很冷淡。他跟姑妈寒暄几句之后，便把注意力转向了我。那时，我正在玩模型船，而且玩得很专注。他看出我对船只很感兴趣，便滔滔不绝地讲了许多有关船只的事，而且讲得十分生动有趣。等他离开之后，我仍意犹未尽，一直向姑妈提起他。姑妈告诉我，他是一位律师，根本不可能对船只感兴趣。“但是，他为什么一直跟我谈船只的事呢？”我问道。“因为他是个有风度

的绅士。他看你对船只感兴趣，为了让你高兴并赢取你的好感，他当然要这么说了。”

谈论别人感兴趣的东西能够很容易拉近人与人之间的距离。对于这一点，下面的例子就是很好的说明：刘微是一个足球迷，有一次在去北京的火车上，她旁边坐的是一位东北口音很浓的小伙子，闲来无事，刘微和他聊了起来。她一开始故作惊讶地得知他是位东北人，然后顺口赞美东北人豪爽、够朋友，说她有好几位朋友是东北的，人特爽快。小伙子自然高兴，自报家门，说他叫陆军，是大连人，并说东北人是很讲朋友义气的，粗犷、豪放。而刘微话锋一转，说东北人也很团结，特别是大连足球队，虽然每位队员都不是非常出色，但他们团结一致、奋力拼搏，经常取得好的成绩。恰巧陆军也是位球迷，两人聊得热火朝天，下车后互留了通信地址。在陆军的介绍下，刘微认识了很多球迷，其中有一位就是她这次准备争取的客户。于是刘微轻松地完成了这次推销任务，为公司赢得了一个大客户，更值得高兴的是结交了许多朋友。

在与陆军交谈时，刘微先是从“东北人”这个话题入手，然后转到“足球”这个两人都感兴趣的话题上，与对方越谈越投缘。经过一番“神侃”之后，两人很快加深了了解，成为好朋友，这层关系对刘微完成任务起到了关键作用。

话不投机半句都嫌多，为什么话不投机呢？多半是因为不理会对方的兴趣所在，而是自顾自地说话，谈论自己的爱好，讲自己遇到的奇闻逸事。这样的人口若悬河说很久，又费力气别人还不买账。人多少有些叛逆心理，你越谈论自己的兴趣，别人就越觉得凭什么你一直在那里说，我就是对你说的那些不感兴趣。而如果你找到别人感兴趣的事情，让他去说，他就会很高兴，并且也会很善意地留给你说话的机会。说话也是讲究礼尚往来的，你说到别人感兴趣的事情，别人也会试着了解你的想法。

晓之以理，动之以情

当我们有求于人时，如果别人用一般理由来搪塞拒绝，我们往往会发现对方其实没有经过深思熟虑，只是因为一些细小的原因而做出了拒绝的决定。如果我们能帮助对方分析现状，用真情打动对方，对方一般会欣然相助。

在美国经济大萧条时期，有一位 17 岁的姑娘好不容易才找到一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节的前一天，店里来了一位 30 岁左右的贫民顾客，衣衫褴褛、面黄肌瘦，他用一种不可企及的目光盯着那些高级首饰。

姑娘要去接电话，一不小心把一个碟子碰翻，六枚精美绝伦的金戒指落到地上，她慌忙捡起其中的五枚，但第六枚怎么也找不到。这时，她看到那个 30 岁左右的男子正向门口走去，顿时，她知道了戒指在哪儿。

当男子的手将要触及门柄时，姑娘柔声叫道：“对不起，先生！”那男子转过身来，两人相视无言，足足有一分钟。“什么事？”他问，脸上的肌肉在抽搐。姑娘一时竟不知说些什么。“什么事？”他再次问道。“先生，这是我第一份工作，现在找份工作很难，是不是？”姑娘神色黯然地说。男子长久地审视着她，终于，一丝柔和的微笑浮现在他脸上。“是的，的确如此。”他回答，“但是我能肯定，你在这里会干得不错。”停了一下，他向前一步，把手伸给她：“我可以为您祝福吗？”他转过身，慢慢走向门口。姑娘目送着他的身影消失在门外，转身走向柜台，把手中握着的第六枚金戒指放回了原处。

这位姑娘成功地要回了青年男子偷拾的第六枚金戒指，关键是在尊重、谅解对方的前提下，以“同是天涯沦落人”的凄苦言语博得了对方的

真切同情。对方虽是流浪汉，但此时握有打破她饭碗的金戒指，极有可能使她也沦为“流浪汉”。因此，“这是我第一份工作，现在找份工作很难”，这句真诚朴实的表白，却饱含着惧怕失去工作的痛苦之情，也饱含着恳请对方怜悯的求助之意，终于感动了对方，对方也巧妙地交还了戒指。试想，如果姑娘怒骂，甚至叫来警察，也可能找回戒指，但姑娘的“饭碗”还保得住吗？

让对方感到自己很重要

许多事业上卓有成就的人成功的原因是他懂得说服之术。而其中最重要的一点，也即最有效的一点就是：让别人感到自己很重要。因为每个人都想获得来自他人的尊重，得到别人的重视。那么，你就不妨满足他这个需要。

卡耐基在纽约的一家邮局寄信，发现那位管挂号信的职员对自己的工作很不耐烦。于是他暗暗地对自己说：“卡耐基，你要使这位仁兄高兴起来，要他马上喜欢你。”同时，他又提醒自己：要他马上喜欢我，必须说些关于他的好听的话。而他，有什么值得我欣赏的呢？非常幸运，他很快就找到了。

轮到他称卡耐基的信件时，卡耐基看着他，很诚恳地对他说：“你的头发太漂亮了。”

他抬起头来，有点惊讶，脸上露出了无法掩饰的微笑。他谦虚地说：“哪里，不如从前了！”卡耐基对他说：“这是真的，简直像是年轻人的头发一样！”他高兴极了。于是，他们愉快地谈了起来。当卡耐基离开时，他对卡耐基说的最后一句话是：“许多人都问我究竟用了什么秘方，其实它是天生的。”卡耐基想：这位朋友当天走起路来一定是飘飘欲仙的，晚

上他一定会跟太太详细地叙说这件事，同时还会对着镜子仔细端详一番。

罗斯福也是一位懂得使别人感到自己很重要的人。只要是去过牡蛎湾拜访过罗斯福的人，无不为他那博大精深的学识所折服。不管对方从事多么重要或卑微的工作，也不管对方有着什么样显赫或低下的地位，罗斯福和他们的谈话总能进行得非常顺利。

也许你会感到十分疑惑，其实不难发现，每当他要接见某人时，他都会利用前一天晚上的时间仔细研读对方的个人资料，以充分了解对方的兴趣所在，从而投其所好。这样精心准备怎能不使会面皆大欢喜呢！

贵为总统尚且如此，凡人为何不肯承认别人的重要性？所以，要使别人喜欢你，原则上是要拿对方感兴趣之事当话题，让他感觉到自己的重要。在满足别人的重要感之后，很多事情都迎刃而解了。

那在什么时候才能让对方感受到他的重要？答案是：随时随地都可以。

譬如，你在饭店点的是鱼香肉丝，可是，服务员端来的却是回锅肉，你就说：“太麻烦您了，我点的是鱼香肉丝！”她一定会这么回答：“不，不麻烦！”而且会愉快地把你点的菜端来。因为你已经表现出了对她的尊敬和重视。

一些客气的话实际上就表达了你对别人的重视，“谢谢你”、“请问”、“麻烦你”，诸如此类的细微礼貌，可以很容易就让对方感到他被尊重、被重视。用真诚的心去感激别人，就会拉近心与心的距离，形成一个良好的人际关系。通常情况下，人们内心所想的東西，即使不用嘴说出来，不用笔写出来，也会被对方觉察和体会出来。假如你对对方有厌恶之情，尽管你没有说出来，但是由于这种心理的支配，你多少会露出一些“蛛丝马迹”，被对方捕捉住，或被对方体察出来，不久，他对你也会产生坏印象的。这跟照镜子是一样的道理，你对它皱眉头，它也对你皱眉头，你对它

露出笑脸，它也还你一张同样的笑脸。同样的，如果我们怀着一颗真诚的心去感激对方，对方也会同样从内心感激你，用心回报你。

向对方表现出真诚

如果想要说服对方认同你的观点，靠的是以诚服人、以情服人、以理服人、以德服人，这是感情、知识和心智力量使然。情感的力量是情感的认知和共鸣，知识的力量能使人们信服观点的论证，心智的力量则能使人们接受辩手本身，并进而在有意无意中相信和支持你的论证与反驳。

正如一位诗人所言：“动人心者，莫过于情。”抓住了对方的心，与对方的交谈也就成功了一半。

如果为人真诚，说话时怀着一颗真诚的心，那么即使是“笨嘴拙舌”，也是没有什么关系的。有太多的例子一再说明，在与人交流时表达真诚，要比单纯追求流畅和精彩更重要。

1915年，小洛克菲勒还是科罗拉多州一个不起眼的人物。当时，发生了美国工业史上最激烈的罢工，并且持续达两年之久。愤怒的矿工要求科罗拉多燃料钢铁公司提高薪水，小洛克菲勒正负责管理这家公司。由于群情激奋，公司的财产遭受破坏，军队前来镇压，因而造成流血事件，不少罢工工人被射杀。

当时的情况，可以说是民怨沸腾。小洛克菲勒后来却赢得了罢工者的信赖，他是怎样做到的呢？原来小洛克菲勒花了好几个星期结交朋友，并发表了一次充满真情的演说。那次的演说可谓不朽，它不但平息了众怒，还为小洛克菲勒赢得了不少赞誉。演说的内容是这样的：

“这是我一生当中最值得纪念的日子，因为这是我第一次有幸能和这家大公司的员工代表见面，还有公司行政人员和管理人员。我可以告诉你

们，我很高兴站在这里，有生之年都不会忘记这次聚会。假如这次聚会提早两个星期举行，那么对你们来说，我只是个陌生人，我也只认得少数几张面孔。上个星期以来，我有机会拜访整个附近南区矿场的营地，私下和大部分代表交谈过，我拜访过你们的家庭，与你们的家人见过面，因而现在我不算是陌生人，可以说是朋友了。基于这份互助的友谊，我很高兴有这个机会和大家讨论我们的共同利益。由于这个会议是由资方和劳工代表所组织，承蒙你们的好意，我得以坐在这里。虽然我并非股东或劳工，但我深觉与你们关系密切。从某种意义上说，也代表了资方和劳工。”

这样一番充满真诚的话语，可能是化敌为友的最佳途径。假如小洛克菲勒采用的是另一种方法，与矿工们争得面红耳赤，用不堪入耳的话骂他们，或用话暗示错在他们，用各种理由证明矿工的不是，那结果只能是引起更多的怨恨和暴行。

真诚待人，展现人格魅力，这也是争辩的一种方法，是某些人的特质。一个真诚的人，一个具有人格魅力的人，即使不能舌绽莲花，也可以让一个能言善辩的人哑口无言。

诱导对方一直表示同意

一个人的思维是有惯性的，当你朝着某一个方向思考问题时，你就会倾向于一直考虑下去，这就是为什么一旦产生某些消极的想法之后，就一直难以自拔的道理。在人际交往中我们应懂得并善于运用这一原理。与人讨论某一问题时，不要一开始就将双方的分歧亮出来，而应先讨论一些你们具有共识的东西，让对方不断说“是”，然后渐渐开始提出你们存在的分歧，这时对方也会习惯性地说是”，当他发现不对时，可能已经晚了，只好继续说“是”。

日本有个聪明绝顶的小和尚一休。一次大将军足利义满把自己最喜爱的一个龙目茶碗暂时寄放在安国寺，没想到被一休不小心打碎了。就在这时，足利义满派人来取龙目茶碗。大家顿时大惊失色，不知所措，茶碗已被一休打碎，拿什么去还呢？一休道：“不必担心，我去见大将军，让我来应付他吧！”

一休对将军说：“有生命的东西到最后一定会死，对不对？”

足利义满回答：“是。”

一休又说道：“世界上一切有形的东西，最后都会破碎消失，是不是？”

足利义满回答：“是。”

一休接着说：“这种破碎消失，谁也无法阻止是不是？”

足利义满还是回答：“是。”

一休和尚听了足利义满的回答，露出一副很无辜的神情接着说：“义满大人，您最心爱的龙目茶碗破碎了，我们无法阻止，请您原谅！”足利义满已经连着回答了几个“是”，所以他也知道此事不宜再严加追究了，一休和尚和外鉴法师便这样安然地渡过了这一难关。

在说服过程中，可以先巧设陷阱，在对方没有防备的情况下，诱导其说“是”。让对方多说“是”的好处就是，使对方在不知不觉中一步步坠入圈套，这时候你便牵住了他的“牛鼻子”，对方于是不得不就范。

促使对方说“是”的方法很多，最简单的方法就是以双方都同意的事开始谈话，这样就可以让对方多说“是”，少说或不说“不”。

很多人先在内心制造出否定的情况，却又要求对方说“好”，表现出肯定的态度，这样做是不可能让对方点头的。假如你要使对方说“好”，最好的方法是制造出他可以说“好”的气氛，然后慢慢诱导他，让他相信你的话，他就会像是被催眠般地说出“好”。

换句话说，你不要制造出他可以表示否定态度的机会，一定要创造出他会说“好”的肯定气氛。

避开对方痛处，赢得好感

每个人都有自己的忌讳，人人都讨厌别人提及自己的忌讳。说话时如不小心就会冲撞了对方，引起别人的反感，有时甚至招来怨恨。

小马先天秃头。一天，大家在一起聊天，得知小马的发明专利被批了。小陆快嘴说道：“你小子，真有你的，真是热闹的马路不长草，聪明的脑袋不长毛！”说得大家哄堂大笑，小马脸也红了。

开玩笑的人动机大多是良好的，但如果把握不好分寸、尺度，就会产生一些不良的后果。所谓“说者无心，听者有意”。因此，掌握说话艺术需要我们在生活中多观察、多总结，避开别人的痛处，只有这样，才能够准确、恰当地与他人沟通。

生活中，夫妻双方发生争执是很正常的事，但有的人口不择言，喜欢揭对方的短处，甚至当众让对方出洋相，让对方无地自容，从而获得快感，以降服对方。比如，丈夫对妻子说：“女人嘛，做得好不如嫁得好。若不是嫁给我，你今天能活得这么滋润、这么尊贵吗？”或者对对方说：“别以为你拿了大本文凭就有什么了不起的，蒙得了别人，蒙不了我，不就是拿钱买来的吗？”“我那位啊，在别人面前人模人样，在家里我让他学鸡叫就学鸡叫，我让他学狗爬就学狗爬，熊样！”这样的话太伤人自尊心，但偏有人十分喜欢说，意在取得更优越的地位。

在安慰别人的时候，如果不注意，揭了人家的疮疤，那可真是火上浇油。比如一个人失恋了，伤心不已，这时最合适的安慰方法是和失恋者一起找一些快乐的事做，让其在这个过程中慢慢消减痛苦。而且应避开一些

话题，比如不分青红皂白，故作高深地来一句：“我早就看出他不是好东西！”“他这是存心骗你，当初说爱你的那些话都是假的！”“你不知道他是在利用你啊？”使失恋者伤心之余，又多了窝囊和寒心的感觉。

如果真的一不小心戳到了别人的痛处，我们应该尽快找补救措施，比如也戳一下自己的痛处。

利用从众效应影响对方

有心理学家曾做过这样一个实验：让五个人围坐一张桌子，请他们判断线段的长度。当第一组两张卡片呈现后，每个人依次大声地说出了自己的判断，所有人意见一致，都做出了正确的回答。然后呈现第二组，大家又都做出了正确的一致回答。就在大家觉得实验单调而无意义时，第三组卡片呈现了，第一位被试者在认真地观察线段后，却做出了显然是错误的回答，接着第二、三、四位被试者也做出了同样错误的回答。轮到第五位被试者，他感到很为难，左右看看，因为他的感官清楚地告诉他别人都是错的，最后，他终于小声地说出了与别人相同的错误回答。

其实，这个实验是事先安排好的，前四名被试者其实都是实验者的助手，只有第五位才是真正的被试者。这个实验表明，当绝大多数人都做出同样的反应时，个人就有强烈的动机去赞同群体其他成员的意见，因此有35%的被试者拒绝了自己感官得来的答案，而做出了同大多数人一样的错误的选择，这就是心理学上所说的从众行为。

人们都知道“我行我素”这句成语，而在现实中，却很难做到这么“潇洒”。在现实中，人们往往不是自己喜欢怎样便怎样，在很多时候，甚至可以说在大多数时候，要看多数人是怎样做的，自己才怎样做。

当个人的感觉与群体中的大多数人不一致时，个体为了使自己不被人

认为“标新立异”，常常会放弃自己的看法而接受大多数人的判断。所以当我们在说服别人遇到困难的时候不妨说一句“大家的意见都是这样的”，那么这个人可能就会改变自己的看法而接受你的建议。

为什么个人会抛弃自己的观点而接受别人的呢？一般认为从众行为的原因来源于两种压力：

一种压力为群体规范的压力，任何与群体规范相违背的行为都会受到群体的排斥，个体由于惧怕受到排斥，或者为了表明自己归属于群体的愿望，就会做出从众行为。

另一种压力是群体信息的压力。我们知道，他人常常是信息的重要来源，我们通过别人获得许多有关外部世界的信息，甚至许多有关我们自己的信息也是通过别人获得的。在一般情况下，那些我们认为能带给我们最正确信息的人，往往是我们仿效和相信的人。这种信息压力引起的从众行为无论在实验中还是在生活中都是存在的，人们倾向于相信多数，认为多数人是信息的正确来源，而怀疑自己的判断，因为人们觉得多数人正确的情况比较多。在模棱两可的情况下，从众的行为更容易发生，因为在这种情况下，人们很容易失去判断自己行为的自信心。恰好，我们可以利用周围人的行为来影响或制约别人，这也不失为一种说服其他人的技巧和方法。

激发对方高尚动机

一位妇女抱着小孩上火车，上车后位子上已经坐满了人。有一位年轻的小伙子正躺着睡觉，一个人占了两个人的位子。孩子哭闹着要坐座位，并用手指着那个男青年，想让其把座位让给自己。谁料，男青年假装没听见，依旧躺在那里睡觉。这时，小孩的妈妈用故作安慰的口吻对孩子说：

“这位叔叔太累了，等他睡一会儿，就会让给你的！”听了妈妈的话，小孩也不好再说什么。几分钟后，那个男青年似乎刚刚睡醒的样子，站起来客气地把座位让给了母子俩。

小孩子单纯地索要，男青年并没有让座，而妈妈一句安慰，却使得男青年主动而客气地让座。这是为什么呢？要知道，这位妇女之所以能成功，妙就妙在她顺势制宜，对那位青年人采取了尊重礼让的方法，给他设计了一个“高尚”的角色：他是一个善良的人，只是由于过度劳累而无法施善行。趋善心理使小伙子无法拒绝扮演这个善良的角色。

我们每个人都在内心里将自己理想化，都喜欢为自己行为的动机赋予一种良好的解释，这就是为何大家都希望听到夸奖。也正因为此，我们可以通过将高尚的动机赋予对方，顺势制宜，实现改变他人、影响他人的目的。

某房屋租赁公司有一位房客，在租约尚有四个月未到期的情况下，便要搬离他的公寓。按当时规定，那间公寓每个月的租金是五十五元，可是房客声称立即就要搬走，不管租约那回事。要知道，当时是淡季，如果房客立即搬走，房子是不容易租出去的。对于公司来说，二百二十元就不翼而飞了。

令很多人都认为，此时应该找那个房客，要他把租约重念一遍，并向他指出，如果现在搬走，那四个月的租金，仍要全部付清。

可是，聪明的工作人员却采取了另外一种办法。他对房客说：“先生，我听说你准备搬家，可是我不相信那是真的。从多方面的经验来推断，我看出你是一位说话有信用的人，而且我可以跟自己打个赌，你就是这样的一个人。”房客静静地听着，没有作特殊的表示。他接着又说：“现在，我的建议是这样的，将你所决定的事，先暂时搁在一边，你不妨再考虑一下。从今天起，到下个月一日应缴房租前，如果你还是决定要搬的话，我

会答应你，接受你的要求。”他把话顿了顿，继续说道：“那时，我将承认自己的推断完全错误。不过，我还是相信，你是个讲话有信用的人，会遵守自己所签的合约。”

令很多人想不到的是，到了下个月，那位房客主动来缴房租了。还告诉工作人员，他跟太太商量过，决定继续住下去。不难看出，想达到改变他人的目的，你不妨找一顶实现这件事能表现出高尚的帽子，然后恭敬地戴到对方头上，很少有人会拒绝的。

含蓄委婉，暗提缺点

每个人都会有缺点，并且可能会在某些场合表现出来，破坏气氛。面对这种情况怎么办，是当场指出别人的缺点，还是等到事后再指出来？作为讨人喜欢的说话方式，私下指出应该是面对别人缺点采取行动的第一步。但有的人却常常要么容忍别人的缺点，要么就直接对外宣扬，让别人下不来台。

在朋友之间，指出缺点总是要担负伤和气的风险的，但作为朋友应该承担这种风险。风险有大有小，关键是用的方法适当与否。从小处说，就是在私底下指出别人的缺点。人总是要讲点面子的，指出缺点更应该顾及对方的面子，说话尽可能婉转一些，尤其不要当众给朋友“挑刺”。即使在私下场合指出缺点和错误，也应充分考虑如何让对方愉快接受，最好先聊聊其他事情，以便在沟通感情、融洽气氛的基础上再婉转地指出问题。

现在大部分的女孩子为显示自己有个性，就经常生男友的气，如果这个女孩子是父母的掌上明珠，或者是拥有兄长的一个妹妹，她就更不能容忍他人对她的抱怨与不满了。可能也会有一部分痴情的男孩子会因为自己的哪一句话引起女朋友心中的不快，怕得罪自己的“小公主”，而忙不迭

地向她赔礼道歉，甚至还会为了所谓的原谅而贬低自己，才能表示对恋人的忠贞。其实大可不必用这种方式，你完全可以转着弯儿说话。

晓晓是某厅长的女儿，她和自己父亲单位的小刚谈恋爱时，总是显示出一种优越感。可能是因为小刚出生在农民家庭，大学毕业时被分到某厅当科员，也没有什么靠山，晓晓总认为她这方面比小刚优越。

有一次，晓晓到小刚家做客，她总对小刚家人的某些生活方式流露出看不顺眼的情绪，而且不断地在小刚耳边嘀嘀咕咕地发牢骚。特别是吃过晚饭后，把小姑子使唤得团团转，一会儿让她烧水，一会儿又让她拿擦脚布，可以说是把她当成仆人了。小刚心里很不是滋味，但也不宜直接说，他就借机会笑着对妹妹说：“要当师傅先当徒弟嘛！你现在可得加紧培训一下，将来你要嫁到别人家里时，也可以摆起师傅的架子来。”

晓晓当然是个明白人，她从小刚的话中听出了他的本意，之后在小刚面前就没有表现自己的某些过分行为了。

小刚就是在恰当的时机采取转着弯儿说话的方式来表示对晓晓的不满，他用一句“要当师傅先当徒弟”来提醒晓晓，这就避免了一些直接冲突，也表达了对对方的不满意，真不失为一种好办法。

朋友之间说话要婉转，上下级之间有时候也需要。作为上司，当下属违背明确的规章制度时，当然应该当众指出其过错，在让他认识到缺点、错误的同时，也可对其他人起到警示作用。

诱导催眠实战：轻松成为恋爱达人

一个聪明的男人，在与陌生女人相处时，必须在缩短距离上下工夫，力求在短时间内彼此多一些了解，从而消除陌生感，在感情上融洽起来。

不知你有没有这样的经历，当你在百货公司买衬衫或领带时，女店员

总是会说：“我替你量一下尺寸吧！”其实，她们这样做也是为了缩短与你的心理距离，因为对方在替你量尺寸时，她的身体势必会接近你，有时还会接近到只有情侣之间才可能有的极近距离，使得被接近者的心中产生一种兴奋感。

当然，这里并不是说你要对一个陌生女人“动手动脚”，你可以通过言语上的一些技巧，消除与她的陌生感，让她觉得你们好像早就认识了，从而对你产生一种“自己人”的感觉。

在与陌生女人交往的过程中，要缩短与她们的心理距离，通常有以下几种方法：

（1）理解对方，投其所好。在和陌生女人交往之前，尽量对其性格、兴趣和爱好等有一个全面了解，以便在相处过程中理解对方。在交谈中，尽快找出对方的兴趣所在，投其所好，把话题集中在对方身上，她自然不会视你为陌生人。

（2）寻找共同点，把握交往度。在与陌生女人交往时，要坚持求同存异的原则，在交流中多寻求双方在兴趣和爱好方面的共同点。另一方面，还要避免犯交浅言深的毛病。刚开始与她们交谈时，不可要求彼此有深入的沟通，而要逐步深入，否则她们会觉得你这个人非常浅薄。

（3）看准时机，适时切入。看准情势，不放过应当说话的机会，适时地“自我表现”，能让对方充分了解自己。

交谈是双方面的，光了解对方，不让对方了解自己，难以深谈。适时切入，能把你的知识主动有效地献给对方，实际上符合“互补”原则，奠定了“情投意合”的基础。

（4）借用媒介，缩短距离。寻找自己与陌生女人之间的媒介物，以此找出共同语言，缩短双方之间的距离。如见一位陌生女人手里拿着一个款式新颖的包，便可问：“这个包真漂亮，是在哪里买的……”总之，对女

人的一切显示出浓厚兴趣，通过媒介物引发她们表露自我，交谈就能顺利进行。

(5) 多用赞美，让女人开心。对于赞美，女人永远不会嫌多。一般来说，赞美分两种，有直接赞美和间接赞美。直接赞美要诚恳、热情；间接赞美要有分寸，注意赞美一定要自然，恰到好处。一定要分场合，不然你的赞美会适得其反。

(6) 保持微笑。在女人面前，千万别忘记保持微笑，这样可以给女人一种和蔼可亲的印象，使她们觉得你和她交往是热情而诚恳的。不可自以为是、心高气傲，应当诚心诚意与对方交谈、交流。

(7) 培养幽默感。在女人眼里，幽默感是男人的一大优点，因此，在适当的时候讲一个笑话，不但能缓解紧张的情绪，而且会增添愉快的气氛。

(8) 留心倾听。在女人面前，你必须记住这一点：你对她们好奇，她们也对你好奇，你能增加她们的生活情趣，她们也能增加你的生活情趣。因此，仔细倾听，积极回应是你必修的一门课。

另外，不同的人，会有不同的需要。要想打动陌生女人，就得不失时机地针对其不同需要，运用能立即奏效的心理战术。通过对方的眼神、姿势等来推测其当时的心思，再有效地运用，便能很快拉近与她们的心理距离。

✧ 第 8 章 ✧

混淆催眠，让对手意识疲倦混乱

混淆催眠的基本原理是让对方意识层面产生疲倦混乱，但是让潜意识层面了解发生了什么事。通过不断的暗示，一部分是要输入给意识层面，一部分是要输入给潜意识层面，直到很轻易地放松。

淡化感情色彩，委婉表达

在公众活动中，经常可能遇到让人尴尬而不满的情景，在这种情况下是不好生硬地表达不满的，而应该淡化感情色彩。

爱因斯坦风趣幽默，一次一对年轻夫妇带着小儿子来看他。孩子看了爱因斯坦一眼就号啕大哭起来，弄得这对夫妇很尴尬，但幽默的爱因斯坦却摸着孩子的头高兴地说：“你是第一个肯当面说出对我的印象的人。”这句妙答给了这对夫妇一个情面，活跃了气氛，融洽了关系，当然也含蓄地表达了爱因斯坦的不满。

在这里爱因斯坦向我们显示了他交际中的机智。面对孩子大哭给自己和年轻夫妇带来的尴尬，他干脆采用了自嘲的方式来帮助对方化解尴尬

并表现自己的不满。然后放低姿态，凭借“慈祥”的语气表示自己对此态度的认同，淡化了感情色彩。

1988年8月3日，英国首相撒切尔夫人在出访澳大利亚时，遭到爱尔兰共和军支持者的围攻。在示威者的一片谩骂声中，撒切尔夫人在澳大利亚警方的保护下仓促离去。即便对一个老资格的政治家来说，这也是一件很尴尬的事情，而对东道主澳大利亚来说，也是大丢脸面的。在当晚的宴会上，撒切尔夫人在宾客好奇的期待和主人难免的困窘中，轻松地评论说：“墨尔本是一个美丽而吵闹的城市。”哄然大笑之后，听众热烈鼓掌，大家为撒切尔夫人巧妙淡化、摆脱尴尬的技巧所折服。她把一场激烈的政治性示威淡化为城市由于人口高度密集而难免的喧嚣吵闹，使自己的不满在双方的笑声中表现了出来。

英国前首相丘吉尔在他执政的最后一年，出席一个政府举办的仪式。在他身后不远的地方有几个绅士窃窃私语：“你看，那不是丘吉尔吗？”“人家说他现在已经开始老朽了。”“还有人说他就要下台了，要把他的位子让给精力更充沛更有能力的人了。”当这个仪式结束的时候，丘吉尔转过头来，对这几个绅士煞有介事地说：“唉，先生们，我还听说他的耳朵近来也不好用了。”

丘吉尔知道，自尊自爱就要以适当的方式来表达自己的思想感情，他在这里的幽默话语，既淡化了感情色彩，给自己解了围，表达了不满，又使那些绅士感觉自讨没趣。

在社交场合碰到别人的不恭言行，还真不能发作，但憋在心里也不好受。海明威曾说过：“告诉他你不高兴，但在话中别出现‘不高兴’这个词。”把表示不满的语言的感情色彩淡化一下，让对方知道你不高，又不至于破坏友好气氛，是个不错的方式。

用谐音掩盖错误

谐音，是指利用语言的语音相同或相近的关系，有意识地使用语句的双重意义，言在此而意在彼。谐音的妙用，在于能让人把话说圆而摆脱困境，甚至化险为夷。因为许多字词在特定场合中，用本音是一个意思，用谐音则成了另一个意思。

奸臣金盛与薛登的父亲不和，金盛总想陷害薛登之父但无从下手。一天，金盛见薛登正与一群孩童玩耍，于是眉头一皱，诡计顿生，喊道：“薛登，你像个老鼠一样胆小，不敢把皇门边上的桶砸掉一只！”薛登把立在那里的两只桶砸碎了一只，金盛立即飞报皇上，皇上大怒，立刻传薛登问罪。

薛登却若无其事地笑着问道：“皇上，您说是一桶（统）天下好，还是两桶（统）天下好？”“当然是一统天下好。”皇上说。薛登高兴得拍起手来：“皇上说得对！一统天下好，所以，我便把那只多余的‘桶’砸掉了。”

皇上听了转怒为喜，称赞道：“好个聪明的孩子！”金盛一计未成，贼心不死，又谗言道：“临时胡编算不得聪明。”皇上同意了。

金盛对薛登嘿嘿冷笑道：“薛登，你敢把剩下的那只也砸了吗？”

薛登瞪了他一眼，说了声“砸就砸！”便头也不回，奔出门外，把皇门边剩下的那只木桶也砸了个粉碎。然后不慌不忙地问皇上：“陛下，您说是木桶江山好，还是铁桶江山好？”

“当然是铁桶江山好。”皇上答道。

薛登又拍手笑道：“皇上说得对。既然铁桶江山好，还要这木桶江山干什么？皇上快铸一个又坚又硬的铁桶吧！祝吾皇江山坚如铁桶。”

皇上高兴极了，下旨封薛登为“神童”。

谐音是一语双关的表现形式之一。在上面这个例子中，薛登之所以能够化险为夷，就在于他巧妙地运用谐音把话说圆了。

一日，小君请了两位要好的朋友到家中小坐，几人猜拳行令，好不痛快，谈及三兄弟友谊，更是情深意笃。小君掏出好烟，一一给两人点上，然后又点上自己的。谁知当他熄灭火柴扭头准备劝酒时，却见两位朋友吊着脸。小君一寻思：坏了！三个人不能同时用一根火柴点烟，因一根火柴点三次火的谐音是“散伙”。

面对这尴尬的场面，小君一笑说：“三个人用一根火柴点烟，意思就是三个人不分你我，仨人一伙。哥们儿，你们说对不对呀！”小君面对尴尬的局面，遇事不慌，巧妙地用谐音解释了词义，反贬为褒，不仅使误会消除了，而且加深了他们之间的友谊。

有时候出错是不好掩盖的，因为欲盖弥彰。这时候需要的是打破那种不快的气氛，让大家都能够释怀。用谐音把话说圆，就是让大家释怀的一种好方式。

偶尔也要会装傻

在动物世界里，“拟态”和“保护色”是很重要的生存法宝。在人的社会里，装傻就是一种“拟态”和“保护色”。有时，装傻能让你的对手不知所以然或者放松警惕，给你说服他的可乘之机。

装傻充愣的方法大致有两种：一种是装聋作哑；另一种则是答非所问。这两种方法都是大智若愚的体现。

1953年6月，已经79岁的英国前首相丘吉尔到百慕大参加英、法、美三国会谈。他以自己年事已高为借口，时常装聋，遇到需要回避的问题

就装作没有听见，不予回答，在感兴趣的问题上就与美国总统艾森豪威尔和法国外交总长皮杜尔讨价还价，使与会者颇感头痛。艾森豪威尔幽默地说：“装聋成了这位首相的一种新的防卫武器。”

不过有时候采取一种答非所问，话不投机的做法，比单单保持沉默来得更奏效。看看下面这对老夫妇如何把话说得字字不靠谱的。

推销员一进门，就迎出来一位白发老头。青年推销员恭恭敬敬鞠了一躬。“喔，喔，可回来了！你毕竟还是回来了。”老头脱口而出，“老婆子快出来。儿子回来了，是洋一回来了。很健康，长大了，一表人才！”老太太连滚带爬地出来了。只喊了一声“洋一！”就捂着嘴，眨巴着眼睛，再也说不出话来。推销员慌了手脚，刚要说“我……”时，老头摇头说：“有话以后再说。快上来，难为你还记得这个家。你下落不明的时候才小学六年级。我想你一定会回来，所以连这个门都没有修理，保持原样，一直都在等着你呀！”

推销员实在待不下去了，便从这家跑了出来，喊他留下来的声音始终留在他的耳边。

“大概是走失了独生子。悲痛之余，老两口都精神失常了吧？怪可怜的！”他想着想着回到了公司，跟前辈谈起这件事。老前辈说：“早告诉你就好了。那是小康之家，只有老两口。因为无聊，所以经常这样作弄推销员。”

“上当了！好，我明天再去，假装是儿子，来个顺水推舟，伤伤他们的脑筋！”

“算了，算了吧！这回又该说是女儿回来了，拿出女人的衣服来给你穿。结果，你还是要逃跑的！”

“装傻”看似愚笨，实则聪明。人立身处世，不恃功自夸，才可以很好地保护自己，也才可以成大事。

学会扮傻，不仅可以将有为变无为，而且可以若无其事，装作不置可否的样子，不表明态度，然后静待时机，把自己的过人之处一下子说出来，打对方一个措手不及。

所谓“藏巧守拙，用晦如明”，人们不管本身是机巧奸猾还是忠直厚道，几乎都喜欢傻呵呵不会弄巧的人。所以，要达到自己的目标，要学会装傻，懂得藏巧，不为人所识破，也就是“聪明而愚”。

用模糊语说尖锐的话

对于一些比较尖锐的话题，最好使用模糊语言，给对方一个模糊的意见，或者多用“好像”、“可能”、“看来”、“大概”之类的词语，显得留有余地，语气委婉一些。

例如，当学生在课堂上回答不出问题时，作为老师一般不应这样训斥学生：“你怎么搞的？昨天你肯定没复习！”而应当用模糊委婉的语言表达批评的意思：“看来你好像没有认真复习，是不是？还是因为有点紧张，不知道该怎么说呢？”而且应当进一步提出希望和要求：“希望你及时复习，抓住问题的要领，争取下次作出圆满的回答，行不行？”这样既给了学生面子，也能达到较好的效果。

在一些交流场合，尤其是在一些比较正式的场合，经常可以碰到一些涉及尖锐问题的提问，这些提问不能直接、具体地回答，又不能不回答。这时候，说话者就可以巧妙地用模糊语言表达自己的意见，让当事双方都感到不太难堪。

阿根廷著名的足球明星迪戈·马拉多纳所在的球队在与英格兰队比赛时，他踢进的第一个球是颇有争议的“问题球”，据说墨西哥一位记者曾拍到了他用手拍球的镜头。

当记者问马拉多纳那个球是手球还是头球时，马拉多纳意识到倘若直言不讳地承认“确实如此”，那对判决简直无异于“恩将仇报”（按照足球运动惯例，裁判的当场判决以后不能更改），而如果不承认，又有失“世界最佳球员”的风度。

马拉多纳是怎么回答的呢？他说：“手球一半是迪戈的，头球一半是马拉多纳的。”这妙不可言的“一半”与“一半”，等于既承认球是手臂打进去的，颇有“明人不做暗事”的君子风度，又肯定了裁判的权威。

用模糊语言回答尖锐的提问是一种智慧，用伸缩性大、变通性强、语意不明确的词语作答，可以化解矛盾，摆脱被动局面。

一位年轻男士陪着刚刚怀孕的妻子和他的丈母娘在湖上划船。丈母娘有意试探小伙子，问道：“如果我和你老婆不小心一起落到水里，你打算先救哪个呢？”这是一个老问题，也是一个很难选择的问题，回答先救哪一个都不妥当。年轻男士稍加思索后回答道：“我先救妈妈。”母女俩一听哈哈大笑，脸上都露出了满意的笑容。“妈妈”这个词一语双关，使人皆大欢喜。

我们在听政府发言人谈话，或者看一些文件、公报的时候，常常觉得平淡无味。其实这些语言往往蕴涵着非常尖锐的意思，只是用了一些模糊化的词语，让它显得“平淡”了一些而已。比如，外交部发言人谈话中提到“宾主双方进行了坦率的会谈”，这里“坦率”背后的意思就是有很多争议，意见分歧非常大；再比如“应当促进双方的交流”，意思就是双方的共识太少，彼此之间有比较深的成见。这些模糊化的语言既达到了说明问题的目的，又起到了淡化矛盾的作用。

善于利用逆反心理

“请不要阅读第七章第七节的内容。”这是一个作家写在其著作扉页上的一句饶有趣味的話。后来，这个作家进行了一个调查，不由得笑了，因为他发现绝大部分的读者都是从第七章第七节开始读他的著作的，而这就是他写那句话的真正目的。

当别人告诉你“不准看”时，你却偏偏要看，这就是一种逆反心理。这种欲望被禁止的程度愈强烈，它所产生的抗拒心理也就愈大。所以，如果能善于利用这种心理倾向，就可以将顽固的反对者软化，使其固执的态度发生 180 度的大转变。

某建筑公司的李工程师，有一次说服了一个刚愎自用的人——一个工头，他常常坚持反对一切改进的计划。李工程师想换装一个新式的指数表，但他想到那个工头必定要反对，于是李工程师去找那个工头，腋下挟着一个新式的指数表，手里拿着一些要征求工头的意见的文件。当大家讨论关于这些文件中的事情的时候，李工程师把那指数表从左腋下移动了好几次，工头终于先开口了：“你拿的什么东西？”

李工程师漠然地说：“哦！这个吗？这不过是一个指数表。这是给别的部门用的，你们部门用不到这东西。”

但是工头不死心，又说：“我很想看一看。”

当工头审视指数表时，李工程师就随便但又非常详尽地把这东西的效用讲给他听。他终于喊起来：“我们部门用不到这东西吗？它正是我想要的东西呢！”

李工程师故意这样做，果然很巧妙地把工头说动了。其实，逆反心理并不是顽固的人身上才有，每个人身上都长着一根“反骨”。

据说明朝时，四川的杨升庵才学出众，中过状元。因嘲讽了皇帝，所以皇帝要把他充军到很远的地方去。朝中的那些奸臣更是趁机公报私仇，向皇帝说，把杨升庵充军海外，或是玉门关外。

杨升庵想，充军还是离家乡近一些好，于是对皇帝说：“皇上要把我充军，我也没话说。不过，我有一个要求。”

“什么要求？”

“宁去国外三千里，不去云南碧鸡关。”

“为什么？”

“皇上不知，碧鸡关呀，蚊子有四两，跳蚤有半斤！切莫把我充军到碧鸡关呀！”

“唔……”皇帝不再说话，心想：哼！你怕到碧鸡关，我偏要叫你去碧鸡关！杨升庵刚出皇宫，皇上马上下旨：杨升庵充军云南！

杨升庵利用“对着干”的心理，打破了奸臣的奸计，达到了自己要去云南的目的。

可见，无论男女或者长幼，内心多多少少都带有一些逆反心理，只要善于抓住那一根“反骨”，轻轻一扭，就连皇帝也难免上当。

逆反心理是人们心中普遍存在的一种心理状态，利用好这种心理，将会给你带来无穷的妙处。

赞美他人未赞美过的

说一句简单的赞美的话，并不是一件很难的事情，只要你愿意并留心观察，每个人都有值得赞美的地方，适时说出来，会产生意想不到的效果。

法国总统戴高乐 1960 年访问美国时，在一次尼克松为他举行的宴会

上，尼克松夫人很费心地布置了一个鲜花展台：在一张马蹄形的桌子中央，鲜艳夺目的热带鲜花衬托着一个精致的喷泉。精明的戴高乐将军一眼就看出这是女主人为了欢迎他而精心布置的，不禁脱口称赞道：“女主人为了举行一次正式宴会要花很多时间来进行这么漂亮、雅致的计划和布置。”尼克松夫人听了，十分高兴。事后，她说：“大多数来访的大人物要么不加注意，要么不屑为此向女主人道谢，而他总是想到和讲到别人。”在以后的岁月中，不论两国之间发生什么事，尼克松夫人始终对戴高乐将军保持着非常好的印象。

别人都没注意到的地方，戴高乐却注意到了，并直截了当地将他的欣赏表达出来，这怎能不让尼克松夫人怦然心动呢？因此，我们在对陌生人加以赞美时，如果能悉心挖掘那些别人发现不了的地方，对方会非常开心，陌生人很快就会变成挚友。这一点，你完全可以向一位聪明的女人讨教，她就是

因为拍了《真善美》而红遍天下的影星茱莉·安德鲁丝，除了演技好、容貌美、歌声令人陶醉之外，还有一张伶俐的嘴。

有一天，她去聆听鼎鼎大名的指挥家托斯卡尼尼的音乐会，在音乐会结束之后，她和一些政要名流一起来到后台，向大指挥家恭贺演出的成功。

大家都夸奖指挥家：“指挥得实在是棒极了！”“抓住了名曲的神韵！”“超水准的演出！”

大指挥家一一答谢，由于疲累，而且这种话实在是听得太多了，所以脸上显出有些敷衍的表情。忽然，他听到一个高雅温柔的声音对他说：“你真帅！”

抬头一看，是茱莉·安德鲁丝。

大指挥家眼睛亮了起来，精神抖擞地向这位美丽的女士道谢。

事后，托斯卡尼尼高兴地到处对人说：“她没说我指挥得好，她说我很帅哩！”恐怕大指挥家还是头一回听到有人赞美他帅呢！

就这样，大指挥家把茉莉当成了挚友，经常去为她捧场。虽然只是初次见面，但是大指挥家抱怨与她“相见太晚”。

人人都有自己的长处，也都有短处。人们一般都希望别人多谈自己的长处，不希望别人多谈自己的短处，这是人之常情。跟初识者交谈时，如果以特有的方式赞扬对方的长处，则能使对方感到高兴，对你产生好感，交谈的积极性也就得到了激发。

适当重复对方的话

在我们与对方进行语言沟通时，适当重复对方的话，特别是重要的和难懂的话，既可以增强自己的理解程度，体现对对方的尊重，还可以对问题和结果进行强化，激发对方对谈话的兴趣。

加深与朋友之间的交往，必须给人以信任感，这是不言而喻的。那么，怎样才能让朋友对你产生信任感呢？其实很简单——沟通的过程是最容易获得朋友信任的时候，而沟通过程中能否适当地重复对方的话尤为重要。

很多人都有这样的错误认识，总是重复对方的话好像显得自己比较啰唆，容易引发他人的不满，其实实际情况并非如此。的确，过多的重复容易给人造成一种错觉，然而要是重复得恰到好处，适当地重复对方说话的重点，对方会认为你很重视这次谈话，能够抓住谈话的重点，那样的话效果就不一样了。

可以说，大部分的人都对自己的语言有一种特殊的感情，尤其是在某些情况下经过深思熟虑之后的发言，这类发言对于他们的自我满足感来说

相当重要。这个时候，一旦我们对他人的话不以为意或者不加重视，那么很难让他人对我们有什么深刻的好印象，相反还会把我们纳入不能“志同道合”的陌生人的范畴，那样我们就无法和这样的人接触、获得他的好感了。

其实，在这个过程中，我们只要以同样的心情了解对方的烦恼与要求，满足一下他们内心的满足感或者说虚荣心，就会很容易收到相反的好效果。

比如，在听取朋友的意见时，一面要点头表示自己同意，一面要适当重复对方的话，这样就能让对方感觉受到重视，从而不由自主地将心里话说给你，将你当做好朋友来对待。

记住：在恰当的时候重复对方说话的重点，这是一种加深他人对我们印象的最简单和有效的方法。

先退一步，再进两步

在和他人沟通产生观点上的差异，两方各不相让时，如果你是对的，你要坚持自己的观点，说服别人接受，但是要讲求方法。退一步实际上可以让你进两步，这就是以退为进的战术。在说服对方之前先承认自己的错误，这对于大多数人来说很难做到，然而这确实会有助于说服对方。

卡耐基常常不给狗系狗链或戴口罩就带它到公园玩，有一天，他们在公园里遇见一位骑马的警察，这位警察呵斥道：“为什么让你的狗跑来跑去，不给它系上链子或戴上口罩？你不知道这是违法的吗？”

“是的，我知道，”卡耐基轻柔地回答，“不过我认为它不至于在这儿咬人。”

“法律是不管你怎么认为的。它可能在这里咬死松鼠或咬伤小孩。这

次我不追究，但下回再让我看到，你就必须去跟法官解释啦！”

卡耐基客客气气地答应照办。

他的确照办了——而且是好几回。可是雷斯不喜欢戴口罩，卡耐基决定碰碰运气。事情很顺利，但好运不长。一天下午，雷斯跑在前头，直向那位警察冲去。

卡耐基不等警察开口就说：“警官先生，我有罪，我没有借口，没有托词。你上星期警告我，若是再带小狗出来而不给它戴口罩你就要罚我。”

警察回答声调很柔和：“在没有人的时候，谁都忍不住要带这么一条小狗出来溜达。”

“的确是忍不住，但这是违法的，它可能会咬死松鼠。”卡耐基说。

“哦，你大概把事情看得太严重了！”他告诉卡耐基，“我们这样办吧！你只要让它跑过小山，到我看不到的地方——事情就算了。”

卡耐基没有花很多工夫说服对方放他一马，他只是抢先道了歉，主动承认了错误，对方就妥协了。凡人也希望得到尊重与重视，卡耐基让那位警察获得一种重要人物的感觉。

退一步的目的是为了进两步，先表同感是为了近而诱导说服。对方正发表高见时，你不妨频频点头以表同感，使对方感到你与他属于同一道上的人，即使你提出或多或少的异议，他也不会在意，于是，你便可一步步地将对方诱入自己的圈套，最后，对方已不知不觉地将自己的看法推翻。若一开始便与对方唱反调，反而对自己不利。若有人与你唱反调，不妨以否定自己论调的方式引出对方的赞同。

混淆催眠实战：面对难题快速脱身

人际交往不会总是一帆风顺的，总会有一些拒绝与被拒绝的事情发

生。心理学告诉我们，当一个人明确表示否定时，他的整个身心都会处于十分紧张的收缩状态。而提出要求遭到拒绝的一方，更会因而产生紧张和不愉快的情绪。然而，对于不合理要求或无法予以承诺的事情，该拒绝的一定要坚持原则予以拒绝。但这需要把握一个度，掌握一定的技巧，使自己能轻松愉快地说出“不”字，也能使对方高高兴兴地接受“不”字。

对别人请求你帮忙的事，如果不能实现就要明确地拒绝。巧妙拒绝的要领是不要犹犹豫豫。能完成的时候，即使马上就要到期，你接受了也没关系；如果不能完成，就要早点告诉对方另请高明。

最尴尬的是把受托的工作搁置，在规定期限内没能完成，向托付一方交白卷，这样的话请求一方就无法交差。当别人请求说“你能帮我做吗”时，你要是不能完成，应尽早告诉对方，避免因工作没完成给对方带来麻烦。

拒绝时应具体说明不能做的理由。在拒绝请求时只是说“我很忙”，很可能会被人说“那个人不爱帮助别人”、“求他什么事都是一脸的不高兴”，所以拒绝时要具体说明一下不能接受的理由。

巧妙拒绝时要用些有效的措辞。只是具体说明不能接受的原因是不够的，重要的是首先说一些表示歉意的话。比如，“实在对不起……”、“真是过意不去……”、“我很愿意为你效劳，可是……”

拒绝别人时，若只简单地说“不能做”，而冷淡地拒绝，很可能会使人际关系产生裂痕。若能反过来考虑一下请求者的心情，在别人请求你时就能表现出只要力所能及就尽力帮忙的姿态。可是，你也要清楚自己的能力范围。当然能力所不及的事，一定不要硬挺，会导致很糟糕的结果。如果对方仍然强塞给你，可以把丑话说到前头。但是，最好的原则仍然是：力所不能及就不要答应。

另外，无论如何也没法接受时，在拒绝他之前要向他提供一些代替的方案。比如，有好几件事需要自己来做，因为时间不允许而无法接受时，不能说“我不能做”或“不行”，而应该这样说：“我正在处理一件急事，等这个结束就帮你，可能会晚些，行吗？”

✧ 第 9 章 ✧

突袭催眠，让对手毫无防备

突袭催眠是一种很有效的催眠式说服技巧。在自己对对方有一定了解，并已经做了一些准备的情况下，对毫无防备的对手突然使出招数，会让对方猝不及防，来不及思考，很快进入我们的预定思路中。

激起共鸣，以情感人

在人际交往过程中，心理共鸣是一种以心交心的有效方式，也是一门非常微妙的相处艺术。它不仅可以拉近交际双方心灵的距离，而且可以在你求人办事过程中发挥强大的促进作用。

不过，虽然人与人之间本来就有许多地方是相同的，但是要产生共鸣，还需要相当的说话技巧。当你对另一个人有所求的时候，最好先避开对方的忌讳，从对方感兴趣的话题谈起，不要太早暴露自己的意图，让对方一步步地赞同你的想法，当对方跟着你走完一段路程后，便会不自觉地认同你的观点。

伽利略年轻时就想要在科学研究方面有所成就，他希望得到父亲的支

持和帮助。一天，他对父亲说：“父亲，是什么促成了您同母亲的婚事？”“我看上她了。”父亲不假思索地答道。伽利略又问：“那您有没有娶过别的女人？”“没有，孩子。家里的人要我娶一位富有的女士，可我只钟情于你的母亲。”伽利略说：“您知道，我现在也面临着同样的处境。除了科学，我不可能选择别的职业，我对它的爱犹如对一位美貌女子的倾慕。”父亲说：“像倾慕女子那样？你怎么会这样说呢？”伽利略说：“一点也没错，亲爱的父亲，我已经 18 岁了。别的学生，哪怕是最穷的学生，都已想到自己的婚事，可是我从没想过那方面的事，以后也不会。因为我只愿与科学为伴。”说到这，父亲为难地说：“可我没有钱供你上学。”接着伽利略又说：“很多穷学生都可以领取奖学金，这钱是公爵宫廷给的。我为什么不能去领一份奖学金呢？您在佛罗伦萨有那么多朋友，您和他们的交情都不错，他们一定会尽力帮忙的。他们只需去问一问公爵的老师就行了，他知道我的能力……”父亲被说动了：“嗯，你说得有道理，这是个好主意！”

伽利略最终说动了父亲，他实现了自己的理想，成为一位闻名遐迩的科学家。

这里，伽利略请求父亲帮忙，采用的是“心理共鸣”的说服方法。这种方法一般可分为以下四个阶段：

- (1) 导入阶段。先顾左右而言他，以对方当时的心情来体会现在的心情。
- (2) 转接阶段。巧妙地把话题转到自己身上。
- (3) 正题阶段。提出自己的建议和想法。
- (4) 结束阶段。明确提出要求，为了使对方容易接受，还可以指出这样做的好处。

正是巧妙运用了“心理共鸣”的方法，伽利略终于达到了自己的目

的，为最终实现自己的理想奠定了基础。那么，在日常生活中，我们也不妨试着用这种方法求助别人，往往会带来让你满意的结果。

暗中智取，使对方无从防范

有事情需要求人时，我们不妨采用暗中智取的方法，让对方不知不觉地为你办事。

钟隐是南唐的一位著名画家，他想拜当时画花鸟的高手郭干晖为师。不料，郭干晖并非世俗中人，虽然身怀绝技，却不肯轻易授人，老先生作画时，总吩咐下人把门关上，唯恐私闯进来的宾客，窥见一招一式。因此，钟隐兴冲冲来到郭府，连大门也没跨进，就被轰了出来。钟隐想了想拜师学艺应该有规矩才是，于是叫家人准备了一车银子，风风光光地再次登门求见。谁知门房仍挡住不让进，还冷嘲热讽了他一番，没办法，钟隐只好拉着一车银子灰溜溜打道回府。

投师不成，钟隐茶饭不思、夜不能寐。终于，他想出一条妙计，既然明着求他不行，何不来暗的呢？于是，他乔装打扮成一个小厮，毛遂自荐地跑到郭府要当奴仆，且一再强调只为混口饭吃，不要工钱。他毕竟是个画家，化妆后连门房都没认出他来。由于他要求不高，郭府又正缺人手，于是就被收下了。

钟隐进入郭府后，得到了郭府上下的一致信任，就连郭老先生也撤除了对他的所有防线，作画时竟然点名要他站在一旁磨墨，根本没料到他是来学画的。

这样，钟隐就可以尽情地观看郭老先生作画时的笔法用彩，没过多久，就把老先生那套密不示人的技艺烂熟于心了。

谁知，画技学得越多，越是技痒难熬。有一天，钟隐实在忍耐不住，

在墙上偷画了一只鸽子，神形俱佳。有人将此事向郭老先生报告，老先生闻讯前去观看，结果吓了一大跳，知道这绝非外行所能画出来的。于是，招来钟隐盘问。

钟隐见纸里包不住火了，只好和盘托出，郭老先生听罢并没生气，反而大受感动：“相公为了学画，竟然不惜为奴，这叫老夫如何敢当？如此求学，真乃天下少见，老夫就破例把你收在门下吧！”

从此，郭干晖老先生与钟隐以师徒相称。一个纵论画道，密授绝技；一个潜心苦学，仔细揣摩，钟隐深得其旨，技艺猛进，画有《鹰鸽杂禽图》、《周处斩蛟图》等名作传于后世。

正是钟隐暗中智取，才让郭干晖答应收他为徒。假如当初钟隐没采取这个措施，恐怕事情就没有那么好办了。

博弈中有这样一条：堡垒最容易从内部攻破。明里强攻不成，就该暗中智取。所以，求人办事一定要做好暗中智取的准备，尤其对于一些比较固执或有某方面偏好的人来说更应考虑用这种方法。

巧妙提问，让对方一直点头

在说服他人赞同自己的过程中，巧妙提问也是实现目的一种重要手段。卡耐基就曾经举了一个有趣的例子：

假设有两人在一间屋子里，你站在或坐在房间的里端，而他在房间的外端，你希望他从房间的外端走到房间的里端。不妨来做这个游戏。在游戏中，你问他问题。每次你问他一个问题，如果他答“是”，他就向房间的里端迈进一步。如果每次你问问题，而他回答“不是”，他就向外端退后一步。如果你想让他从房间的外端走到房间的里端，最好的策略是不断地问他一系列他只能回答“是”的问题。你必须避免提出可能导致他回答

“不是”的问题。

通过提问“只能回答是”的问题，你就可以轻而易举地做到这一点。一些封闭性问题，人们对它们的回答 99.9% 是肯定的。你让某人越多地对你说“是”，这个人就越可能习惯性地顺从你的要求。

比如，回想一位你经常同意其意见的朋友，你往往已经习惯于作肯定的表示。因此，当这个人想劝说你做某事时，即使他还没有完全讲完他的请求，你往往已经决定这么去做。

你肯定也有通常不同意其意见的朋友。当这个人开始要求你做某事时，你就会同多数人一样，在他还没有讲完之前，你就已经在琢磨用什么理由来说“不”，以便拒绝他的请求。

这些相近的倾向说明，让你想说服的人形成对你说“是”的习惯是多么的重要。反过来也是如此。如果一个人已经习惯性地对你说“不”，经常不同意你的看法，你想成功地说服他的可能性会很低。

提出“只能回答是”的问题，就是问你知道那个人会作肯定回答的事情。如果你愿意的话，你可以在问话里加上以下词语，如“是这样吧？”、“对吧？”、“你会同意吧？”

一位推销员问一位可能的买主：“你想买这件设备的关键是其费用，是吧？”价格无疑是关键的。因此，这样的问题肯定会带来“是”的回答。或许就这样开始了让可能的买主对推销员养成作肯定回答的习惯。

换句话说，这位推销员可以问一位可能的顾客：“设备的价格对你来说很重要吧？”这也是一个封闭型“只能回答是”的问题。对这样一个问题，几乎人人都会回答“是”。

当一位雇员想提醒同伴开始进行一个项目时，这位雇员可能提出这样“只能回答是”的问题：“我们需要尽快完成这个项目，是吧？”这里，一个明确的声明“我们需要尽快完成这个项目”跟着一个“只能回答是”的

问题“是吧？”它要求得到一个“是”的回答。

这种“只能回答是”的问题已被反复证明是非常有用的。

批评之后给对方台阶下

有一位老师曾遇到过这样一件事：下课了，有个学生向老师反映，爸爸作为生日礼物送给她的一支黑色派克钢笔不见了。老师观察了一下全班同学的表情，发现坐在该女生旁边的那个学生神情惊慌、面色苍白，猜测钢笔可能是她拿的。老师想了想对全班同学说：“同学们记住了！偷拿别人东西是不对的，如果遇到这样的情况，我一定会严肃处理、绝不姑息。”说完又转头对该女生说：“不过你别着急，肯定是哪个同学拿错了。只要等会儿她发现了，一定会还给你的。”说完，老师看了看那个学生。果然，下课以后，那个拿了钢笔的同学趁旁人不在的时候，赶紧把钢笔偷偷放回了那个女同学的笔盒里。

这个故事告诉我们，如果他人犯了错误，我们批评时也要抱着一种理解的态度，不要一棒子打死，而是在批评之后给对方留退路。因为，完美的人只有在童话或神话中才存在，我们都是凡夫俗子，都或多或少会犯错误。

假如老师直接把自己的怀疑说出来，并严厉批评偷笔的同学，难免会使一时犯错的同学受到伤害，甚至会因过于难堪而导致更糟糕的状况。相反，这位老师用暗示的方法给犯错的同学留下了弥补错误的机会。在人际交往中，我们不应该对所有犯错的人都给予不可辩驳的宣判，而是应该使对方燃起“明天起要再加油”的决心，给他们改正错误的机会。

有时候为了给犯错的人铺一条退路，还可以假定双方在开始时没有掌握全部事实。例如，你可以这样说：“当然，我完全理解你为什么会这样

想，因为你那时不知道那回事。”“在这种情况下，任何人都会这样做的。”“最初，我也是这样想的，但了解了全部情况后，我知道自己错了。”

人与人之间的个人感情是不能回避的，随着社会的发展，人际交往中的人情味也会越来越浓。社会越前进，社会分工越细，人际的感情依存越强，人的情感就更加显得可贵。这个问题有利也有弊，领导者尤其应该重视这个问题。比如，对一些影响不大，又不属于原则性的错误，进行了批评，达到了批评的目的，就可不再声张。有时也可直接告诉被批评者，说明到此为止，不再告之他人。

拉近距离，增进感情

在我们的一生中，经常遇到这种情况：必须和一群不认识的人打交道。打破与他们之间的界限，消除无形的隔膜，顺利地把自己的意见和思想传达、灌输给他们，使他们能欣然接受，并赞成拥护，甚至把他们变成自己的朋友，绝对需要不凡的智慧。

当今世界人际交往极其频繁，参观访问、调查考察、观光旅游、应酬赴宴、交涉洽商……善于跟素昧平生者打交道，掌握“一见如故”的诀窍，不仅是一件快乐的事，而且对工作和学习大有裨益。那么，如何才能做到一见如故呢？

似乎能当总统的人，都会有像演说家一样的好口才，由此可见说讨人喜欢的话是很重要的，在历史上类似的能说会道的总统或者国家元首有很多，比如下面这位总统——罗斯福。

富兰克林·罗斯福刚从非洲回到美国，准备参加1912年的参议员竞选。因为他是西奥多·罗斯福的堂弟，又是一位有名的律师，自然知名度很高。在一次宴会上，显然大家都认识他，但罗斯福却不认识其他的来

宾。同时，他看出虽然这些人都认识他，表情却显得很冷漠，似乎对他没有好感。罗斯福想出了一个接近这些自己不认识的人并能同他们搭话的主意。于是他对坐在自己旁边的陆思瓦特博士悄声说道：“陆思瓦特博士，请你把坐在我对面的那些客人的大致情况告诉我，好吗？”陆思瓦特博士便把每个人的大致情况告诉了罗斯福。

了解大致情况后，罗斯福向那些不认识的客人提出了一些简单的问题，经过交谈，罗斯福从中了解到了他们的性格、爱好，知道他们曾从事过什么事业，最得意的是什么。掌握这些后，罗斯福就有了同他们交谈的话题，并引起他们的兴趣。在不知不觉中，罗斯福便成了他们的新朋友。

著名的美国新闻记者麦克逊曾经对罗斯福总统这样评价道：“在每一个人进来谒见罗斯福之前，关于这个人的一切情况，他早已了如指掌。大多数人都喜欢顺耳之言，对他们进行适当的颂扬，无异于让他们觉得你对他们的一切事情都是知道的，并且都记在心里了。”我们每一个人都应当学会与不认识的人“一见如故”，因为第一次和别人打交道时，双方都不免有些拘谨，有层隔膜。如果能有人主动、大方地打破这层隔膜，对方也就能很快融入进来。

找到心理防线，一招制胜

无论在职场上还是社会中，我们都会认识很多的人，结识很多的朋友。然而，有些朋友可以和你一起吃饭喝酒，却未必会和你推心置腹。这很可能是因为你还没有完全进入他的内心世界，他还不信任你。那么，有没有什么办法改变这一现状呢？当然有，每个人的内心都有一根软肋，有效掌握击中软肋的方法就可以。

朋友往往都有相同的话题和兴趣，因此要想赢得他人的信任，先要成

为他认可的朋友，而要想成为他的朋友，必须在某个方面与他保持一致。比如，你和一个人正在谈论对待金钱的态度，如果你的态度和他的态度完全不同，可能会让他内心暗暗产生一种“道不同不相为谋”的情绪，导致他对你之后发起的任何话题都没有兴趣。在这里，可以借鉴的催眠师的技巧是：鼓励受催眠者多说，然后自己用带有自己语言风格的话来赞同他的观点，如果你对他说的方面很了解，还可以在他的观点上进行具体阐述和借题发挥。

催眠师会在受催眠者处于催眠状态时，通过不断的暗示与对话找到解决问题的突破口，迅速解决问题。这条经验完全可以用在社交上。例如，你在与一个女企业家聊天时，发现她一直聊抚养孩子的话题，虽然聊的都是开心的内容却满脸愁容，转而又聊到了某种很难治疗的疾病，你会感觉到应该是她的孩子患了这种疾病。这时如果你假装不知情地感叹一句：“唉，孩子要是得了这种病，父母该操碎了心啊！”很可能让她百感交集，心理防线瓦解，引你为知己，与你无话不谈。

心理学认为，每个人的内心深处都有隐蔽不愿示人的一面，同时又希望获得他人的理解，有开放的一面。然而，开放是定向的，即向自己信得过的人开放。因此，在你拥有了和对方成为朋友的基础后，如果找到了对方那个隐蔽不愿示人的一面，在你表达出与之相似的观点和看法时，便有效击中对方的软肋，对方的猜疑和戒备便完全解除了，把你当做真心的朋友，乐意向你诉说一切。

批评要适可而止

一个人做错事情是在所难免的，因此偶尔挨批评也是不可避免的，但毕竟批评是有损对方自尊心的，因此在我们批评对方时，一定要把握好尺

度，做到适可而止。

任何一个谈话高手都知道，批评的话最好不超过三四句。会工作的人，在对别人进行批评教育时，总是三言两语见好就收，不忘给对方一定的余地。而有的人就不是这样了，他们总是不肯善罢甘休，非把对方批得“体无完肤”不可，结果是过犹不及，往往把事情推到了反面。

某工厂一位李姓工人私自从仓库里拿了一根钢筋回家，安在窗户上。后来这事让厂领导知道了。领导抓住这一点，把李某狠狠地批评了一通。当然，李某也认识到自己的确错了，很诚恳地向厂领导认了错。这件事本该到此为止，但厂领导并没有善罢甘休，非让李某写下书面保证并公开认错不可。书面保证可以写，但公开认错就有点勉为其难了。这类事本来就不光彩，如果让厂里同事知道了，李某觉得很难堪，思来想去，都找不到下台的办法，于是便离家出走了。

一般来说，批评应该适可而止，没有必要把对方置于死地，让对方无颜面示人，因为我们批评的目的是为了治病救人，是为了帮助别人。

有些并非原则性又确实是比较严重的错误，不能不在一定的范围内公开，但传出去又有损犯错误者的人格形象，也应把事情严格限制在尽可能小的范围内。日本有一位国家高级检察官，在书店里偷了一本书，此事不但传遍日本，我国的广播电台也作了报道。这就很不利于事情的恰当处理。这位检察官很可能因深感自卑而觉得没脸见人，由此一蹶不振。实际上，问题并没严重到如此地步。

大多数人的本质都应该是好的，那种冥顽不灵、屡教不改的“老油条”还是占少数，多数人都会有自尊心，在批评教育时一定要考虑到这个前提，而适时、适当地进行批评。

抓住最佳时机

外界的刺激会引起人的心理变化，突然的刺激会导致心理被动。这时人们往往情绪反应强烈，如果抓住情绪已经产生强烈波动即将导致不正常行为的时刻予以说服，陈明利害得失，对方就会受到震动，恢复理智、幡然醒悟。

要善于在人的思想、情绪容易发生变化或可能出现问题的关口及时进行说服教育。个别说服的时机是否恰当，可以通过观察对方的情绪表现进行判断。如果对方心平气和，或者表现出情绪超乎平静的迹象，往往说明时机较为合适。如果发现对方表现出反感和对立情绪，我们除应检查谈话方式、方法或自己的观点、态度是否正确外，还应考虑谈话的时机是否成熟，及时中止谈话，以免造成不好的后果。这时，我们应积极观察、耐心等待；或者采取恰当措施，创造有利的时机，使说服一举奏效。

实际上，最佳时机并没有具体标准，全靠我们在具体情况下从说服目的出发，针对对方的思想状态和心理特点，自己揣摩和把握。

只要我们具有敏锐的观察力、准确的预测和果断、灵活的思维能力，我们的说服工作就会像杜甫诗句中“知时节”的“好雨”那样“当春乃发生”，恰到好处地滋润人们的心田。寻找说服的最佳突破口，不只是从把握最佳时机着手，我们还可以从对方最得意的事情说起。

生活中其实每个人都有自己认为得意的事情，这事情本身究竟有多大价值，是另一个问题，而在他本人看来，却是一件值得终身纪念的事情。你如果能预先打听清楚，在有意无意之间，很自然地讲到他得意的事情，只要他对你没有厌恶的情绪，只要他目前没有其他不如意的事情，在情绪正常的情况下，他一定会高兴地听你说的，当然此时说服他就容易多了。

当然，我们在进行说服时要注意技巧，表示敬佩，但不要过分推崇，否则会引起对方的不安。

突袭催眠实战：单刀直入，突袭对方

小李是一家公司的推销员，他想要向客户方李经理推销公司的新产品，两种不同方式的对话，换来了两种不同的结果。

小李：“不好意思，打扰一下，请问是孙经理吗？”

孙经理：“是的，有什么事？”

小李：“是这样的，孙经理，实在不好意思打扰您，我是××旅行公司的小李，我想请问一下您以前有没有使用过××旅行优惠卡住酒店？”

孙经理：“什么卡？什么事情？快点说，我还有事要办。”

小李：“非常抱歉，孙经理，我们的旅行优惠卡是方便您在全国各地坐飞机、住酒店时享受打折的。”

孙经理：“我们不需要。”

小李：“没关系，谢谢您，不好意思，打扰您了，再见！”

小李放下电话，心里一直想不通孙经理为什么这么对自己，是自己的原因，还是对方真的很忙？他不甘心，决定换换方式，第二天，结果确实变了。

小李：“您好，请问是孙经理吗？”

孙经理：“是的，什么事？”

小李：“您好，孙经理，我是××旅行公司的小李，今天给您打电话最主要是感谢您对我们公司一直以来的支持，谢谢您！”

孙经理：“挺好的，这没什么。”

小李：“为答谢老客户对我们公司的支持，我们公司特别推出一种优惠卡，它可以使您在以后的旅行中不管是住酒店还是坐飞机，都有机会享

受优惠折扣，相信这张卡一定会为您的旅行带来方便与更多的优惠，您可以考虑一下吗？”

孙经理：“好的，我考虑一下。”

在这种沟通中，客户最不愿碰到的就是对方说一些与自己无关的事，一旦他觉得浪费了自己的时间，就不会再继续听电话。所以进行电话销售的时候，要在最短的时间内进入主题，让接电话的人明白你的意图。

在第一次对话中，小李之所以被拒绝就是因为犯了啰唆的毛病，问一些无关紧要的事：“您是不是用了我们公司的优惠卡？”这样的问话会让对方觉得：既然你都没搞清楚我用没用你的优惠卡，为什么还要给我打电话？为什么不调查清楚了再打？说了半天，经理也没听清楚小李想表达什么，挂断电话就是情理之中的事。

在第二次的对话中，小李改换了对话方式，他在最短的时间内自报家门后，将谈话的重点转移到公司优惠卡给对方带去的好处上，说完这些后问：“您觉得可以考虑下吗？”而不是说：“您知道我们这款公司卡有优惠的功能吗？”

一般情况下，顾客对推销员手中的产品并没有多少了解，只有推销员告诉他，他才知道。面对这种情况，如果还将类似的问题抛向顾客，他就会觉得非常无聊，转而产生这样的疑问：既然你知道产品有什么功能，直接告诉我不就可以了吗？为什么还要问我，浪费我的时间呢？

所以，在电话销售以及平时的销售中，要在尽可能短的时间内将产品的功能和带给顾客的好处说出来，切勿讲得过于啰唆，去除多余的细枝末节，这样才能获得客人的青睐。商场上劲敌如林，那么如何应付强敌？打“持久战”是耗不起的，打“游击战”又没有那么多的“革命根据地”，所以只能打“阻击战”，瞄准对方关键点，一击即中，彻底粉碎敌方的“大本营”。

第 10 章

攻心催眠，让每句话都发挥作用

通过攻心催眠，我们可以快速掌握表达技巧，有效运用提问说服技巧，解除对方的种种心理防线，在最短的时间内抓住对方的兴趣，快速进入对方的内心世界、赢得对方的信赖。

顺水推舟，保全对方面子

在和别人交往时，我们难免会遇到一些不宜直说，但又不得不说的事情。这时，顺水推舟不失为一种好的解决问题的办法。

所谓顺水推舟，就是借助别人事先造成的势，就此一推，便顺顺当当地将问题解决了。

这里有一个典型的例子：武则天当政时，天下禁屠。御史娄师德巡视陕州，一次吃饭时，厨人端上了肉。娄师德便问：“已经禁屠了，哪来的羊肉？”厨人回道：“豺咬杀羊。”看来娄大人口福不浅，知道他大驾光临，便有狼咬死羊，足见厨师训练有素，其主人教导有方。禁也没有破，肉也有得吃，这“水”真是够“顺”的。不消说，只需轻轻一推，自然会“轻

舟已过万重山”。无怪娄师德夸奖“豺大解事”，其实是地方官解事呀！其实他也心知肚明，只是不愿说破罢了。

事实就是这样，运用顺水推舟的说话方式，可以让我们保全别人的面子，又可使自己减少不必要的损失。

一次在酒家，一位外宾吃完最后一道菜，顺手把制作精美的景泰蓝食筷“插入”自己的口袋。

这时，服务生小姐看到了，但她没有当场给外宾难堪，而是不露声色地迎上前去，双手捧着一只装有景泰蓝食筷的绸面小匣说：“先生，我发现您在用餐时，对我国景泰蓝食筷颇有点爱不释手之意。非常感谢您对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经经理同意，我们把这双图案最精美的景泰蓝食筷赠送给您，并按最优惠价格，记在您的账上，您看好吗？”

这位外宾自然明白这些话的弦外音。在表示谢意之后，他借口多喝了两杯，误将食筷插入衣袋，借此下了台阶。

中国的景泰蓝工艺，堪称世界一绝。故事中的那位外宾爱不释手，想将筷子据为己有，也情有可原。但如果听之任之则国家不仅要受损，而且会引起连锁反应式的严重后果。因此，制止是必需的，但不能直言不讳地指责，那样会置对方于难堪的境地，严重的话可能会在国际上造成不良影响。服务小姐顺水推舟的手法既保住了客人的面子，又避免国家遭受不必要的损失。

把握好说话的分寸，下次若遇到难以解决的问题时，你也不妨采用一下顺水推舟的说话技巧吧！

让对方觉得是自己的意见

如果你强迫一个人买什么东西或做什么事情，他都会感到不快，但如果他认为买这个东西或者做这件事情是遵从了他自己的意见，自然就不会感到不快。

罗斯福当州长时，每当任命一个人担任重要的职务，他总是邀一些政治活动家共同商讨。当活动家们推荐罗斯福不中意的候选人时，罗斯福便以各种理由否决掉，当他们提出罗斯福中意的那个人时，罗斯福就对他们的帮助表示感谢，同时宣布对这个人的任命。罗斯福总是让政治活动家们感到这是他们自己推选出的候选人，体现了他们的意图。

威尔逊当总统时，爱德华·豪斯上校对美国的内外政策产生过很大影响。威尔逊向上校征询意见多于自己的内阁成员。

这位上校运用何种手段使得他对总统有如此大的影响力呢？幸好我们对此有些了解，因为有些情况豪斯亲自对阿瑟·史密斯说过，而史密斯在一篇文章中又引用过他的话。

“和总统关系密切后，”豪斯说，“想要他相信某个想法是正确的，最好不过的办法就是向他顺便说出这个想法，这样能使他对此感兴趣，使他觉得这个主意是他想出来的。第一次这样做时我就发现这种办法出乎意料地有成效。我曾到白宫极力劝说总统承认他所赞成的政策是不正确的，几天后竟听到总统把我的观点当做他自己的观点说了出来，真使我感到惊讶。”

“这不是您的想法，而是我的想法。”豪斯是否会这样打断总统的讲话呢？当然不会，他很机智、灵活，他不需要夸奖，他要的是效果。他能使威尔逊总统把他的意见当做总统个人的意见，有时他竟能大声夸耀威尔逊

的这个意见是正确的。

我们要牢记，每天同我们打交道的人都同样存在着威尔逊的这种弱点，因此我们要像豪斯那样为人处世。

绵里藏针，刚柔并用

绵里藏针、刚柔并用实际上是两种沟通方式，前者注重在客套、礼貌和示弱的言辞中让对方明白自己尖锐的观点，后者则通过强硬和温柔并用的方式，让对方不得不服从。

松下幸之助便是一个以柔克刚的高手。有一次，部下后藤犯下一个大错。松下怒火冲天，一面用挑火棒敲着地板，一面严厉责骂后藤。骂完之后，松下注视着挑火棒说：“你看，我骂得多么激动，居然把挑火棒都扭弯了，你能不能帮我把它弄直？”

这是一句多么绝妙的请求！后藤自然是遵命，三下五除二就把它弄直了，挑火棒恢复了原状。松下说：“咦？你的手可真巧呵！”随之，松下脸上立刻绽开亲切可人的微笑，非常高兴地赞美着后藤。至此，后藤一肚子不满情绪，立刻烟消云散了。更令后藤吃惊的是，他一回到家，竟然看到太太准备了丰盛的酒菜等他。“这是怎么回事？”后藤问。“哦，松下先生刚来过电话说：‘你家老公今天回家的时候，心情一定非常恶劣，你最好准备些好吃的让他消消气！’”

此后，后藤自然是干劲十足了。

松下幸之助不愧是著名的管理者，批评后藤时刚柔并济，自己一直掌握着主动权，既让后藤甘心改过，又让其在今后的工作中干劲十足，真是妙啊！

正在气头上的人，千万不能与他正面争辩。如果他还有无上的权威支

持，那更是老虎屁股——摸不得。然而，“绵里藏针法”每每在这样的关键时刻，能起到逆转乾坤的作用。

“绵里藏针法”的运用跟喂小孩子吃苦药的道理一样，要用糖衣包着药片，或者用糖水送服，招数因人而异，窍门却一通百通。

此外，运用绵里藏针、柔中带刚的论辩法需掌握的两个基本功：一是能够听出对方的弦外之音，恶毒之意；二是委婉含蓄地表达自己，让自己的论辩很艺术。

后退是为了更好地前进

无论是商业谈判还是普通协议，常常会出现双方争执不下、互不相让，致使僵局无解的局面。在这种情况下，适时地暂停协商，采取“走为上”的策略，可以使双方冷静地考虑自己的处境和对方的情势。实践证明，“走为上”的谈判策略，确实能为运用者带来利益。“走为上”计本质上就是一种以退为进的策略。

“以退为进”是军事上的用语，暂时退让，输赢未定；伺机而进，争取成功。谈判也如打仗一样，亦是互相交锋。有时要继续谈下去，有时则要暂时休会；有时要据理力争、讨价还价。

有时候，即使双方都做了许多让步，但双方的谈判立场仍有很大差距，似乎谈判已钻进死胡同。在确信谈判双方有许多共识，并且主动权在我方手里时，便可采用以退为进的方法，逼迫对方答应我方条件。当然，这需要谈判者拥有娴熟口才，以免对方识破。

日本松下公司早在 1937 年就与荷兰飞利浦公司有业务往来，后来因第二次世界大战而中断。1951 年，松下公司为了发展电子事业，积极与飞利浦公司洽谈合作事宜。刚开始，飞利浦公司开出的条件是认购 30%

的股份，再由松下公司付技术报酬6%。松下公司认为，接受对方的技术指导，付给报酬是应该的，但合资公司成立后，经营管理方面的事务全部由日方承担，那么，松下公司也应收取“经营指导酬金”。

松下公司的条件提出后，飞利浦公司大为惊讶，因为第二次世界大战后，日本是战败国，当时处于国力十分虚弱的非常时期，松下公司正急切地寻找合作伙伴，而在这种情况下，松下公司竟在谈判中将自己置于与飞利浦公司的对等地位，这是飞利浦方面所不能容忍的。

谈判从一开始就陷入了僵局。松下公司的谈判代表高桥君在飞利浦公司的强硬态度面前毫不让步，严正表明了松下公司的立场。这样，谈判再也进行不下去了。

这时，高桥毫不妥协，在高压下撤身而退，以表示松下公司“宁为玉碎，不为瓦全”的态度。这一来，飞利浦公司反而软下来了，因为与松下公司合作，他们可以得到很多好处，他们担心松下公司会去找别的合作伙伴。飞利浦公司做出让步，谈判最终取得了成功。

在实际应用中，一定要掌握好以退为进的谈判尺度：首先，要坚决、果断，使对方看不出真正的意图；其次，要给对方再次谈判的希望，不要让对方绝望。

巧妙示弱，让对方不战而退

会做事的人善于示弱求怜，这是一种上上之策，因为并不是实力不强，只是强而示之弱罢了。如果能把实力隐藏彻底，就能取得意想不到的效果。

南唐广陵人徐铉、徐锴兄弟和钟陵人徐熙，号称“三徐”，在江南名声卓著。三人都以学识渊博、见多识广、通达古今闻名，其中又以徐铉的

声望最高。有一次，恰好江南派徐铉来纳贡，照例要由朝廷派官员去做押伴使。满朝文武都因为自己的辩才不如徐铉而生怕中选。宰相赵普也不知究竟选谁为好，就去向宋太祖请示。太祖说：“你暂且退下，朕亲自来选择。”

过了一会儿，宦官命令殿前司听旨，要他写出十个不识字的殿中侍者的名字送来，殿前司写好后，宦官将名单递给太祖，太祖御笔一挥，随便点了其中一个人的名字，并说：“这个人就可以。”这使在朝的官员都大吃一惊。赵普也不敢再去请示，就催促那人赶快动身。

一上船，徐铉就滔滔不绝、词锋如云，周围的人都为他的能言善辩而惊讶。那位侍者当然无言以对，只一个劲点头称是。一连几天，那人都不与徐铉论辩，徐铉说得口干舌燥、疲惫不堪，再也不吭声了。

其实宋太祖用的也是不战而使敌人屈服这个兵家之上策，宋太祖派遣殿中侍者，是以愚困智。以智者去对付愚者，愚者无法理解；以智者与智者较量，谁也不会服谁。

曾有一位记者去拜访一位政治家，目的是获得有关他的一些丑闻资料。然而，还来不及寒暄，这位政治家就对记者说：“时间还长得很，我们可以慢慢谈。”记者对政治家这种从容不迫的态度大感意外。

不多时，仆人将咖啡端上桌来，这位政治家端起咖啡喝了一口，立即大嚷道：“哦！好烫！”咖啡杯随之滚落在地。等仆人收拾好后，政治家又把香烟倒着插入嘴中，从过滤嘴处点火。这时记者赶忙提醒：“先生，你将香烟拿倒了！”政治家听到这话之后，慌忙将香烟拿正，不料却将烟灰缸碰翻在地。

平时趾高气扬的政治家出了一连串洋相，使记者大感意外，不知不觉中，原来的那种挑战情绪消失了，甚至对对方产生一种亲近感。

这整个的过程，其实是政治家一手安排的。当人们发现杰出的权威人

物也有许多弱点时，过去对他抱有的恐惧感就会消失，而且受同情心的驱使，还会对对方产生某种程度的亲密感。

为人处世，要使别人放松对你的警惕，巧妙地示弱也是一种谋略，因为示弱能让你得到别人的同情，缓解对方的敌对情绪。

隐藏起自己的动机

道奇将军说，虽然他曾和林肯长时间地探讨过某一问题，可是，几年后，他才知道林肯的真正用意。

当时，道奇是美国西部联邦军队的一位将军，格兰特将军在东部的波恩特城，他在那儿住了两个星期，就顺道去白宫拜见总统。

此时，魏尔德涅斯和普陀马克战役刚刚结束，格兰特将军的压力很大。

道奇和林肯谈了一会儿，就想告辞。可是，林肯却打发走其余的客人，单独把他留了下来，领他到了另外一间屋子里。

道奇开始有点不安了。见此情景，林肯就随手从书桌上拿起一本书。很久以后，道奇才对他人说：“他打开那本书，跷起腿，开始朗诵书中的一段话。那篇文章特别有趣，我听着听着就笑了，感觉自己轻松了不少，他见我落入了他的陷阱，便放下书，迟疑着问我最近访问普陀马克军队时有何感想。”

后来，他们共进午餐，林肯知道了格兰特将军及其军队的一切事实和道奇对军队的看法。道奇说：“过了许多年，我才明白他的用意。”

“那时，我根本不知道林肯的桌上堆满了要求换掉格兰特，另外派人顶替他的信件。”于是，林肯在不知不觉间，就得到了所有自己想知道的消息。

史密斯是纽约中央铁路局前任经理。他曾说过：“你要让你的行为使人感觉十分自在，他就会自然地给你讲很多事，你就可以探听你想知道的消息了。”

在探听他人的消息时，我们应隐藏自己的真实意图，其实，要做到这一点是十分容易的。

芝加哥第一国家银行总裁韦特莫尔曾告诉作者：“单刀直入往往得不到答案，但是，如果你表示出对他的事业很关心的话，你也许就能得到所要的东西。”

南北战争前夕，道奇曾在伊阿华与林肯见过面。当时，道奇正在密西西比河以西考察太平洋联合铁路。道奇说：“林肯找到我，就在太平洋饭店的走廊里向我询问有关密西西比河以西地域的所有情形，一口气问了我两个小时。他这样关切我所担任的工作，让我感动极了。他说，太平洋沿岸的铁路建造是国家的当务之急。他从我这里套出了很多消息，到后来，我才发觉，我原本应保守的秘密全都泄露给他了。”

所有领袖都对这种策略十分熟悉，也运用过。他们总是能很巧妙地掩饰自己对某一消息的需要。

有时，我们过度关注自己想知道的东西，反而会败露自己的意图，把事情搞砸。

善用建议，柔中取胜

在我们企图说服对方时，如果不考虑对方的立场，或是找些莫名其妙的理由来搪塞，都会使事情变得更难处理。因此，如果我们想改变人们的看法，说服别人，而不伤害感情或引起憎恨，最好的方法就是：试着诚实地从他人的角度来看事情。求人办事时，你想让他人接受你的建议，就应

该设身处地地想一想他们的处境、他们的感受。唯有如此，你才能取得说服的成功。

一个牧场主养了许多羊，他的邻居是个猎户，院子里养了一群凶猛的猎狗。这些猎狗经常跳过栅栏，袭击牧场里的小羊羔。牧场主几次请猎户把狗管好，但猎户不以为然，口头上答应，可没过几天，他家的猎狗又跳进牧场横冲直撞，咬伤了好几只小羊羔。

忍无可忍的牧场主找到镇上的法官评理。听了他的控诉，明理的法官说：“我可以处罚那个猎户，也可以发布法令让他把狗锁起来。但这样一来你就失去了一个朋友，多了一个敌人。你是愿意同敌人做邻居呢，还是和朋友做邻居？”

“当然是和朋友做邻居。”牧场主说。

“那好，我给你出个主意。”法官如此这般交代一番，牧场主连连称是。

之后，牧场主就按法官所说的，一回到家就挑选了3只最可爱的小羊羔来到猎户家里，看到猎户在教三个儿子驯狗，于是说道：“瞧您的儿子长得这么可爱，而且这么勇敢！”猎户脸一红，说：“家里没什么玩的，带他们驯狗也算是玩了，哪里是勇敢？”牧场主便顺势将带来的小羊羔送给猎户的3个儿子。看到洁白温顺的小羊羔，孩子们喜欢得不得了。每天放学都在院子里和小羊羔玩耍嬉戏。因为怕猎狗伤害到儿子们的小羊，猎户只好做了一个大铁笼，把猎狗结结实实地锁了起来。从此，牧场主的羊群再也没有受到骚扰。

为了答谢牧场主的好意，猎户开始送各种野味给他，牧场主也不时以羊肉和奶酪回赠猎户，渐渐的，两人成了好朋友。

法官让牧场主站在猎户的立场上想，他为了孩子们玩得愉快，一定会采取措施不让猎狗出来，而且，将心比心，谁都有犯错的时候，并且肯定

不希望被别人批评、指责。

试着去了解别人，从别人的观点来看待事情，就能赢得别人的信任，在说服别人的同时，还能减少人际交往的摩擦，甚至获得友谊。

攻心催眠实战：迅速赢得陌生人信赖

有位老谋深算的公司经理计划利用公司的客户资源开办一家新公司。于是他找了两名以前的手下，共商创业的事。他的手下顺利地找到了人手。这位经理却发现，他与这七个新伙伴根本就不认识，他们是否值得信任实在是一个大问题。于是他想到了每晚分别与一个新伙伴共进晚餐的好办法。席间他除了交代各人的职责之外，还郑重地向他们表示“我也跟你们一样需要钱！”结果，由于彼此有了共同的目标，这个计划最终成功了。

上例中，由于彼此有着共同的目标，迅速拉近了彼此之间的距离，从而增加彼此之间的亲密感，赢得对方信赖。换句话说，若能通过交谈，让彼此亲密起来，赢得信任则是水到渠成。

若与对方有共同点，就算再细微的也要强调。为了缩短与对方之间的距离，只要是可以拉近彼此距离的话题，就算再细微的也要强调。因为人与人之间一旦有了共同点，就可以很快地消除彼此间的陌生感，产生亲近的感觉。这样不但可以使对方感到轻松，同时也具有使对方说出真心话的作用。事实上，我们每个人都具有这样的心理。例如，两个陌生人一旦发现彼此竟然曾就读于同一所小学，顷刻间就会产生“自己人”的感觉。

因而，与人交往时，找到一些共同点强调一下，往往会收到意想不到的效果。

常用“我们”这两个字可以拉近彼此间的距离。我们在听演讲时，对方说“我认为……”带给我们的感受，将远不如采用“我们……”的说

法，因为采用“我们”这种说法，可以让人产生团结意识。

每次见面都找一个对方的优点赞美，是拉近彼此间距离的好方法。

有一家商店生意非常兴隆，原因就在于他们店里的每一位店员，都不断地与购物的人聊天。他们除了会向客人打招呼之外，还不断地找客人的优点来夸赞。例如，他们会向一位太太表示“您这件洋装很漂亮”，然后向另一位太太表示“您的发型很好看”。

他们虽然不断地赞美别人，却是根据每一位客人不同的个性，选择适当的赞美词。因此很自然的，在这些客人的潜意识中，就会产生到这家商店购物就可以受到赞美的心理，因而越来越喜欢到这家商店购物。

如果我们每次见面都被人夸赞，自然而然地会想再见到这位赞美我们的人，这是任何人都会有的心理。因此，每次见面都找出对方的一个优点来赞美，可以很快地拉近彼此间的距离。

闲聊自己曾经失败的事比谈自己成功的事，更易拉近彼此间的距离。因为老是炫耀自己的成功，容易让人产生反感，而留下不好的印象。

❧ 第 11 章 ❧

择机催眠，让你抓住说服的最佳时机

无论是哪种催眠式的说服技巧，都必须掌握好说服的时机，有时机时必须抓住时机，没有时机时要创造时机。时机的成熟，加上适当的说服技巧，才能使得说服成功。

把握适当的说话时机

孔子在《论语·季氏》里说：“言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，不见颜色而言谓之瞽。”这句话有三层意思：一是不该说话的时候说了，叫做急躁；二是应该说话的时候却不说，叫做隐瞒；三是不看对方的脸色变化，贸然开口，叫做闭着眼睛瞎说。

这三种毛病都是没有把握说话的时机，没有注意说话的策略和技巧。说话是双方的交流，不是一个人的单方面行为，它要受到各方面条件的制约，如说话对象、周边环境、说话时间等，所以说话要把握时机。如果该说的时候不说，时机转瞬即逝，便失去了机会。同样，不顾说话对象的心态，不注意周边的环境气氛，不到说话的火候却急于抢着说，很可能引起

对方的误解。如果信口开河，乱说一通，后果就更加严重。

没有掌握最恰当的时机说话，不论话的内容有多么精彩，也不会有什么意义。这就犹如一个有着强健的体魄、良好的技艺的棒球运动员，没有掌握好击球的瞬间，结果挥棒都只是落空。

某学校为两位退休老教师举行欢送会。会上，领导非常得体地赞扬了两位的工作和为人。但是其中那位多次获得过“先进”的老教师得到了更多的美誉，这让另外一位老教师感到相当难过，所以在他讲完感谢的话以后，又接着说：“说到先进，我这辈子最遗憾的是，我到现在为止一次都没有得过……”这时，另外一位平日里与他不合的青年教师突然开口说：“不，不是你不配当先进，是因为我们不好，我们都没有提你的名。”一时间，原本温馨感动的气氛被尴尬所取代。领导看气氛不对，马上接过话说：“其实，先进只是一个名义罢了，得没得过先进并不重要，没有评过先进，并不代表你不够先进，最重要的还是要看事实……”这位领导本来是想要缓和一下气氛，反而使局面更糟糕了。

其实，会场的气氛之所以会如此尴尬，最主要的还是退休老教师、青年教师，以及领导都没有掌握好说话的时机。就算自己心里面有多少遗憾，这位退休老教师也不应该在欢送会这样的场合讲出来。对于那位青年教师，也不应该在这样的场合上为了图一时之快，说一些刻薄的、不近人情的话。在场合出现尴尬的时候，领导也应该极力避开这个敏感话题，而不是继续在这个话题上唠叨不休。

所以，说话要注意时机，把握说话时机非常重要。我们要在不同的时间、地点、人物面前说合适的话，该说话时才说话，而且要说得体的话。只要有充分的耐心，积极进行准备，等待条件成熟，顺理成章地表达自己的观点。

批评也要挑选时机

会说话的人总是在什么场合说什么话，看什么情况行什么令，灵活机动、随机应变，从而创造出一个否定和批评的良好时机。愚蠢的人则经常不分场合、不看火候、随便批评人，结果使问题变得更加复杂和严峻。

通常的批评宜在小范围里进行，这样会创造亲近、融洽的语言环境。实在有必要在公众场合批评时，措辞也要审慎。事实上，作为领导不给下属留面子，不看场合说话，对其自身也是一种损害。因为在大庭广众之下，你对下属自尊的伤害，别人也是看在眼里的，他们不会太在意那个人到底犯了什么错，反而会把注意力都集中在你的不识大体上。

在一家公司的圣诞晚会上，受到邀请的人都是与公司有生意往来的合作伙伴，所以这个晚会相当于一个非正式的商务宴会。公司的一个高级职员穿了一件不够得体的晚礼服，与客户谈话的公关部经理看到后马上中断了和他的对话，走到那个职员面前。

“你怎么穿这样的衣服来了？”经理的声音不大，但还是有人能听到。

“对不起……之前准备好的衣服不小心弄坏了，所以就……”

“那也不能穿这样的衣服来啊？”经理嫌弃地看着职员身上的衣服，“简直是丢公司的脸。”

面对咄咄逼人的经理，那个职员的脸色越来越难看。

“不要再解释了，马上去给我换一件，要么就离开这里，不要再在这里丢人了。”

被说得无地自容的职员只好狼狈地离开了会场。目睹这一切的客户觉得这个经理做得太过分了，他想这个经理应该不会对现在的位置上待很久。果然，几个月后，这个经理被公司调到了外地的分公司，理由是无法

和下属很好地相处。

批评时要考虑环境是否适合，不仅仅是指不要在人多的场合批评说教，还有在其他的一些情况下，也应该多加注意，以免让人产生逆反心理。

比如，两位下属心存芥蒂、情绪对立，就不能当着一个人的面批评另一个人。否则很容易使一方认为你是在支持他，另一方则认为你是在协助对方压制自己，从而使矛盾更加激化，使情绪更加对立。

当一个人的错误涉及其他人时，不应当着被涉及者的面批评这个人，否则会使被涉及的其他人认为你是在杀一儆百，从而对你产生误解。

批评的目的是为了让人认识到自己的错误，并加以改正，而不是进行负面的打击。大量事实说明，恰当地选择批评的场合，对于优化批评的效果是十分重要的。批评的目的和内容都正确，选择的场合不当，也会导致批评的失败。所以要批评别人也要学会忍一忍，分清场合才会得到他人的认可。

在拖延中等待时机

一般人都不太好意思拒绝别人，但在很多情况下，我们为了省去麻烦，有必要拒绝那些不合理或不合自己心意的请求，但怎样既不伤害对方自尊心又能达到拒绝的目的呢？当对方提出请求后，不必当场拒绝，你可以说：“让我再考虑一下，明天答复你。”这样，既使你赢得了考虑如何答复的时间，也会使对方认为你是很认真对待这个请求的。

某单位一名职工找到上级要求调换工种。领导心里明白调换不了，但他没有马上回答说“不可能”。而是说：“这个问题涉及好几个人，我个人决定不了。我把你的请求报上去，让厂部讨论一下，过几天答复你，

好吗?”

这样回答可让对方明白：调换工种不是件简单的事，存在着两种可能，使对方思想有所准备，这比当场回绝效果要好得多。

一家汽车公司的销售主管在跟一个大买主谈生意时，这位买主突然要求看该汽车公司的成本分析数据，但这些数据是公司的绝密资料，是不能给外人看的。可如果不给这位大买主看，势必会影响和气，甚至会失掉这位大买主。

这位销售主管并没有说“不，这不可能”之类的话，但婉转地表达了“不”的意思。“这个……好吧，下次有机会我给你带来吧！”知趣的买主听过后便不会再来纠缠他了。

陈涛夫妻俩下岗后，利用政府的优惠贷款开了一家日用品商店，两人把这个商店办得非常红火，生活自然也有了起色。陈涛的舅舅是个游手好闲的赌徒，经常把钱输在麻将桌上，这段时间，手气不好又输了，他不服气，还想扳回本钱，又苦于没钱，就瞄准了外甥的店铺。一日，舅舅来到了店里对陈涛说：“我最近想买辆摩托车，手头尚缺五千块钱，想在你这儿借点钱周转，过段时间就还。”陈涛了解舅舅的嗜好，何况店里用钱也紧，就敷衍着说：“好！再过一段时间，等我有钱把银行到期的贷款支付了，就给你，银行的钱可是拖不起的。”舅舅听外甥这么说，没有办法，知趣地走了。

陈涛说不借，也不说马上就借，而是说过一段时间，等支付银行贷款后再借。这话含有多层意思：一是目前没有，现在不能借；二是我也不富有；三是过一段时间不是确指，到时借不借再说。舅舅听后已经很明白了，但他并不心生怨恨，因为陈涛并没有说不借给他，只是过一段时间再说而已。

因此，处理事情时，巧妙地一带而过比正面拒绝有效，且不伤和气。

把握机会，化劣势为优势

时机不利于自己时，我们可以不主动出击，但这绝不意味着要一味防守，而是当主动权在我们手里时，就毫不迟疑地大踏步前进——这才是事业成功之道。

毛遂在平原君门下之所以糊涂三年，完全是因为时机不成熟，如果他强行出头，不仅达不到一鸣惊人的效果，还有可能招人耻笑，只能是在匍匐中潜心修炼，等待时机。可一旦时机来临，如果毛遂羞于自荐，不敢挺身而出，后人又哪里会知道毛遂为何许人也。所以，人在该隐藏的时候就隐藏，该出头时就要毫不犹豫地出头，只是千万要把握好“藏”与“出”之间的度的问题。

罗伯特是世界上第一台微型电脑的创造者。在年轻的软件天才比尔·盖茨领导的微软公司跟他合作后，更是如虎添翼，他的产品在市场上极具吸引力。当时，他的眼前只有广阔的市场却没有对手，完全有机会成为世界超级富豪，然而，此刻他没有乘胜追击，反而陷入了进退两难的矛盾与抉择之中。一门心思赚钱，却忽视产品的研究与革新势必造成发展的后劲不足；然而若大力开发新的产品，一旦失败，金钱与时间都要付诸东流。

在这种疑虑和犹豫中，罗伯特错过了发展壮大的机会。

不久后，其他公司也生产出了微型电脑，而且性能更优越。

这回罗伯特急得肺都要炸了。但他仍没有考虑利用自己目前的优势改进产品，而是把时间花在打嘴巴官司上。他在报纸上谩骂那些公司是小偷、强盗，剽窃他的创意，抢走他的生意。但是，无论他怎么骂，都不能阻止对手前进的脚步。无奈，罗伯特又出损招，将微软的软件跟自己的电脑进行搭配销售。他知道微软的软件对顾客很有吸引力，所以他要求购买

软件者必须同时买他的电脑。这无疑严重损害了微软公司的利益。于是，双方关系破裂，合作中止。罗伯特无以为继，只好卖掉自己的公司。后来，他在一个小镇当上了牙医。

在竞争中，很难有人永远处于优势地位或是劣势地位，关键在于你能否化劣势为优势，化优势为胜势，化胜势为胜果。

当形势对我们有利的时候，就一定要大踏步前进，不能让机会轻易溜走。机会稍纵即逝，如果当时不把它抓住，可能需要付出惨痛的代价来弥补它。但如果你真的不幸错失了机遇，不要怨天尤人，时不我待，只有尽快补救，才可能会出现转机。

时机未到时要保持沉默

哲学家说：沉默是一种成熟；思想家说：沉默是一种美德；教育家说：沉默是一种智慧；艺术家说：沉默是一种魅力。我们知道，在人际交往当中，沉默是一种难得的心理素质和可贵的处世之道，当然，任何事情又不是绝对的。

心理学告诉我们，在不同的场合中，人们对他人的话语有不同的感受、理解，并表现出不同的心理承受力。正因为受特殊场合心理的制约，有些话在某些特定环境中说比较好，有些话说出来就未必就好。同样的一句话，在此说与在彼说的效果就不一样。因此，说什么、怎么说，一定要考虑说话的环境，如果环境不相宜，时机未到，最好的办法是保持沉默。

日本公司同美国公司正进行一场贸易谈判。谈判一开始，美方代表滔滔不绝地向日方介绍情况，而日方代表一言不发、埋头记录。美方代表讲完后，征求日方代表的意见。日方代表恍若大梦初醒一般，说道：

“我们完全不明白，请允许我们回去研究一下。”于是，第一轮会谈结束。

几个星期后，日本公司换了另一个代表团，谈判桌上日本新的代表团申明自己不了解情况。美方代表没有办法，只好再次给他们介绍了一遍。谁知，讲完后日本代表的态度仍然不明朗，还是要求道：“我们完全不明白，请允许我们回去研究一下。”于是，第二轮会谈又告结束。

过了几个星期，日方再派代表团，在谈判桌上故伎重演。唯一不同的是，这次，他们告诉美方代表一旦有讨论结果立即通知美方。

一晃半年过去了，美方没有接到通知，认为日方缺乏诚意。就在此事几乎不了了之之际，日方突然派了一个由董事长亲率的代表团飞抵美国开始谈判，抛出最后方案，使人措手不及。

最后，谈判达成一项明显有利于日方的协议。这场谈判能成功的关键在于一句俗话“会说的不如会听的”，听出门道再开口，而开口便伤对方“元气”，不是很高明吗？

在生活中，我们有时故作“迟钝”未必不是聪明人，“迟钝”的背后隐藏着过人的精明。有人推崇一种“大智若愚”的艺术——意即在商业活动中多听、少说，甚至不说，显得“迟钝”。其实这样做的目的是为了获得最大的利益。少开口不做无谓的争论，对方就无法了解你的真实想法；反之，你可以探测对方动机，逐步掌握主动权。这时候的沉默，实际上是“实力侦察”。

“话到嘴边留半句，不可全抛一片心”、“言多必失，语多伤人”、“君子三缄其口”的古训，把缄口不言奉为练达的安身处世之道。今天，我们亦应谨记这些古训，该沉默时一定要三缄其口。沉默，是一种态度。沉默，是一种特殊语言。沉默，也会赢得百万金。

主动道歉，时机很重要

如果你错了，就要及时承认。与其等别人批评指责，不如主动认错道歉，这样更易于获得谅解和宽恕。凡是坚信自己一贯正确，发生争端总是武断地指责对方大错特错而自己从不认错、道歉的人，根本不能服众。领导者认错不会丢脸，反而有利于维护形象、提高威信。有错就承认，并勇于主动承担责任的领导人，比自夸一贯正确，有错就把责任往下推的领导，更有威信，更深得下级的信赖、拥护、爱戴。

真心实意地认错、道歉，不必列举客观原因，做过多辩解。就是确有非解释不可的客观原因，也必须在诚恳地道歉之后再略微解释，而不宜一开口就辩解不休。否则，你对自己的错误实际上是抱着抽象否定、具体肯定的态度，这种道歉，不但不利于弥合双方思想感情上的裂痕，反而会加深裂痕、隔阂。道歉需要诚意。若双方成见很深，当对方正处在火头上，好话歹话都听不进时，最好先通过第三者转达歉意，待对方火气平息之后，再当面赔礼道歉。有时当务之急不是先分清谁是谁非，而是双方要求同存异，去对付共同面临的困难或“敌手”。如双方僵持不下，势必两败俱伤。如一方先主动表示歉意，就有可能打破僵局，化紧张为和谐，乃至化“敌”为友。

诚心诚意道歉时，应语气温和、坦诚但不谦卑，目光友好地凝视对方，并多用如“包涵”、“打扰”、“指教”等礼貌词语。道歉的语言，以简洁为佳。只要基本态度已表明，对方也已通情达理地表示谅解，就切忌啰唆、重复。否则，对方可能会怀疑你在“以小人之心，度君子之腹”，唯恐他不谅解。

明明没有错，也赔礼、道歉，这不是虚伪吗？不是卑怯吗？不！没有

错，有时也需要道歉。如纯属客观的原因，比如气候变幻无常、意外的交通事故等，使你失信，给对方带来一些麻烦、损失，为什么不可以道歉呢？一味找客观原因，对方表面上不好责怪，但心情总是不愉快的，这就不利于增进友谊。如果你有事求助于人，对方尽了最大努力，由于受多方面条件的限制，事情未办成，但他为此付出了艰巨的劳动。或事情虽然办成了，但对方付出的劳动，给他带来的麻烦，比你原来预料的要多得多。凡通情达理者，岂能毫无内疚之感，不说几句发自肺腑的道谢兼道歉的话呢？这体现了你对他人劳动的尊重，而且以后有求于他，也好再开口。

对方不听你的劝告，闯了大祸，并已给他本人带来了生命、财产的巨大损失，他正沉浸在悲痛之中。此时此刻，你绝不能先急于批评对方的错误，更不能埋怨他不听你的劝告，而应先表示慰问，再加上歉意，因为事先你没有再三极力劝阻。以后，再利用适当的时机、场合，双方共同来总结经验和教训。凡通情达理者，一定会对你万分感激，并把你当成可信赖的知心朋友。

这些没有错误的真诚道歉，无论在个人、单位的社交活动还是在国家之间的外交往来之中，都是极为正常的表现，所以我们也要认真加以对待。

把握机会，主动求和

工作中，同事之间有不同意见是很正常的，造成误会也是在所难免的。如果有必要，我们可主动去化解僵局，也许你们会因此而成为好朋友，也许只是关系不再那么僵而已，但至少减少了一个潜在的对手。这一点相当难做到，因为大多数人就是拉不下脸来。要允许别人犯错误，也允许别人改正错误。不要因为某同事有过失，便看不起他，或一棍子将其打

死，或从此另眼看待对方。

同事所犯的错误有时候会给你带来一定的损害，或在某种程度上与你有关。在这种情况下，能否用一种宽容的态度对待这种“过”，就是衡量人的素质的一个标准。原谅别人是一种美德，有时尽管自己心里并不痛快，但也应该设身处地为同事着想，考虑一下自己如果在他那个位置会如何做，做错了事之后又有何想法。

小张和小杨合作共同完成一项工程。工程结束后，小张接到新任务出差，把总结和汇报的工作留给了小杨。正巧赶上小杨的孩子生病，小杨因为忙于照顾孩子，一时疏忽把小张负责的工作中一个重要的部分给弄错了。总结上报给主管以后，主管看出了其中的问题，找来小杨。小杨怕担责任，就把责任推给了小张。因为工程重要，主管立刻把小张调了回来。小张回来后，莫名其妙地挨了主管一顿训斥，仔细一问，才明白是怎么回事，赶快向主管解释，才消除了误会。小杨平时与小张关系不错，出了这事后，心里很愧疚，又不好意思找小张道歉。小张了解到小杨的情况，主动找到小杨，对他说：“小杨，过去的事就让它过去吧，别太在意了！”小杨十分感动，两人的关系又近了一层。

其实只要你愿意，你的风度会赢得对方对你的尊敬，因为你给足了他面子。

宽容大度是一种胸怀，为一点小事斤斤计较、争吵不休，既伤害感情，也无益于成大事，甚至最后伤害的还是自己。

某些时候，听到别人说的话总觉得刺耳，如果不能原谅他的刻薄，总会忍不住说更刻薄的话。双方如果都是心胸比较狭窄的人，争论就会不眠不休。多说一句话过把嘴瘾，可能暂时会舒服些，但给自己和别人带来的烦恼却常常会维持几天。与其这样，在无关紧要的时候，何不少说一句呢？毕竟，无谓的争论是多余的。

如果你老是抬杠、反驳，也许偶尔能获胜，但那只是空洞的胜利，因为你永远得不到对方的好感。

随机应变，找到共同话题

求人办事时，就得找一个合适的话题，那么怎样才能做到这一点呢？最好的方法就是能找准对方的爱好，投其所好，这样就能使自己所说的话深入对方的心，办事自然也就容易成功；反之，可能只会招来对方的厌恶，给自己带来很多麻烦。

一位法律系学生因为律师考试未能通过，只好在一家法律事务所当职员。按公司规定，试用期间每个人在一个月内都要拉到一个新客户。可是他刚离开学校不久，又没有任何背景，每次去拜访一些陌生的新客户，不是吃了闭门羹，就是让他回去等消息。

眼看一个月的期限就快到了，他心灰意冷，打算另谋出路。没想到这个时候奇迹出现了，他不但拉到一个新客户，还借着这个客户的引荐，一连吸收了十几个新客户。结果是，他不但没有被炒鱿鱼，反而晋升成正式职员，薪水也连涨好几级，成了该事务所的“超级营业员”。

这个新人到底是凭着什么，找到他生命中的“贵人”呢？下面是他的一段自述：

当天，我愁眉不展地踏入那家公司。到门口的时候，我想到以前吃的几次闭门羹，就更加踌躇不安。忽然，我看到公关主任桌上的名牌，我想我有办法了。

这位主任的名字挺奇怪的，竟然叫做“万俟明”。而我恰好又很喜欢看传统小说，以前在看《说岳传》时，书中有个坏人的名字叫“万俟卨”，不知道怎么读，所以特地查了字典，才知道这三个字的读音。也正是因为

这样，我才知道“万俟”这两个字的正确读音（“万俟”作为姓应读作 mò qí）。

当我一眼看见这人的名牌上写着“万俟明”，我就礼貌地上前称呼他：“万俟先生，我是××法律事务所的职员，今天特地来拜访您。”

刚说完这句话，对方就吃惊地站起来，嘴里结结巴巴地说着：“你……你……你怎么认识我的姓，一般人第一次都会念错，大部分人都叫我万先生，害得我解释了一次又一次，烦死了。”

我接着说：“这个姓是复姓，又很少见，想必有来源的吧！”

对方高兴地说：“这个姓可是有来由的，它原是古代鲜卑族的部落名称，出自鲜卑族拓跋氏。”

我进一步说：“那您就是帝王之后，系出名门了！”

那位万俟明先生听了以后，更加高兴地说下去：“岂止是这样，这个姓氏一千多年来也出了不少名人。例如，宋代有个词学名家叫万俟永，自号词隐，精通音律，是掌管音律的大晟府中之制撰官，另外写了一本书叫《大声集》，后人都尊称他万俟雅言。”

就凭着那次愉快的交谈，他开发出一家财团为客户，而这家财团旗下所有的关系企业，全都与事务所签下了合约。

可见，随机应变，找到共同话题的重要性有多大，连对初次见面的陌生人都应绞尽脑汁地投其所好去寻找话题，那么当我们要求自己的朋友或上司办事时，就更应该注意这点了。

择机催眠实战：把握时机打动对方

一个人说话的内容不论如何精彩，但如果时机掌握不好，也无法达到说话的目的。因为听者的内心，往往随着时间的变化而变化。所以要对方

愿意听你的话，或者接受你的观点，就应当选择适当的时机。

时机对说服者来说非常宝贵。但何时才是这“决定性的瞬间”，怎样才能判明并抓住，并没有一定的规则，主要是看当时的具体情况，凭经验和感觉而定。

有时会出现这种情况：有的人口若悬河，说话滔滔不绝，十分健谈；有的人即使坐了半天，也无从插话，找不到话题。讲话要及时“切入”话题，首先必须找到双方共同关心的基本点。

杰克新买了一台洗衣机，因质量问题连续几次拉到维修站修理，都没有修好。后来，他找到商场经理诉说苦衷。

经理立即把正在看侦探小说的年轻修理工汤姆叫来，询问有关情况，并提出批评，责令其速同客户回去重修。

一路上，汤姆铁青着脸不说一句话。杰克灵机一动，问道：“你看的《福尔摩斯》是第几集？”对方答道：“第一集，快看完了，可惜借不到第二集。”杰克说：“包在我身上。我家还有不少侦探小说，等一会你尽管借去看。”

紧接着，双方围绕着侦探小说你一言我一语，谈得津津有味，开始时的紧张气氛消除了。后来，不但洗衣机修好了，两个人还成了好朋友。

切入话题除了要注意双方所关心的共同点，还要考虑在什么时间最佳。

人们经过研究指出：在讨论会上，最好是在二、三个人谈完之后及时切入话题，这样效果最佳。这时的气氛已经活跃起来，不失时机地提出你的想法，往往容易引起他人的关注。而首先发言，虽可以在听众心中造成先入为主的印象，但因时间过早，气氛还较沉闷，人们尚未适应而不愿随之开口；若是后讲，虽可进行归纳整理，显得井井有条，或针对别人的漏洞，发表更为完善的意见，但因时间太晚，人们都已感到疲倦，想尽快结

束而不愿再拖延时间，也就不想再谈了。

在说服人的时候，要特别注意把时机选在对方心情比较平和的时候。因为一些人由于劳累、遇到不顺心的事情或正在把注意力集中在其他事情上时，是没有心情听你说话的。

尽管场合、时机都与人的心境有关，但是，把人的心境单独提出来，作为一个独立因素仍然是必要的。开口说话之前，应先看看对方的脸色，再决定说什么话。这种所谓“脸色”，不过是心境在脸部的一种表情而已。在人心境不好时“无所不愁”，心境好时“无所不乐”，与人谈话时，必须把这个作为前提来考虑。

✧ 第 12 章 ✧

逆境催眠，让你成功摆脱不利局面

面对强势的说服对手时，我们稍不注意就会陷入被动、尴尬的不利局面。在这种落下风的情况下，我们必须通过回避、转移、分散、淡化等逆境催眠式的说服技巧，摆脱被动和尴尬局面，甚至扭转局势，转被动为主动。

谈吐有趣，在笑声中摆脱窘境

在日常生活中，常有人由于不慎而使我们身处窘境，或是向我们提一些非分的请求，或是问一些我们不好回答或暂时不知道答案的问题。此时，我们如果直接表明“不满意”、“不可能”或“无可奉告”、“不知道”，往往会给彼此带来不快。如果我们想从窘境中脱身而出，不妨借用幽默的力量。

有一次，英国上院议员里德在一次演讲将近结束时，听众都很认真地望着他，都在倾耳听着每一个字，但就在这时候，突然有一个人的椅子腿断了，那个人跌倒在地上。如果这时演讲的不是像里德这样灵活的人，恐怕当时的局面会对演讲产生一种破坏性的影响。但是聪明的里德马上说：

“各位现在一定可以相信，我提出的理由足以压倒别人。”就这样，他立刻就恢复了听众的注意，而那个跌倒的人也在别人善意的笑声中，找到了一个新座位。

这个故事给予我们的启迪是：恰到好处的幽默能够使双方都从窘迫的情形中脱身而出，里德就是依靠这一点化解了演讲中的尴尬局面。

如果我们面临不好回答的问题，而又不能以“无可奉告”进行简单的说明，不妨找一个大家都能领悟的笑话来说，以转移对方的视线。

1972年，在美苏最高级会谈前的一次记者招待会上，有人向基辛格提出了一个所谓的“程序性问题”：“到时，你是打算点点滴滴地宣布呢，还是倾盆大雨地、成批地发表声明呢？”

基辛格沉着地回答：“你们看，他要我们在倾盆大雨和点点滴滴之间任选一个，无论我们怎么办，总是坏透了。”他略微停顿了一下，接着，一字一板地说：“我们打算点点滴滴地发表成批声明。”在一片轻松的笑声之中，基辛格解答了这个棘手的问题。

生活离不开交流，交流必然会产生融洽与对立，一旦身处窘境，面对无理要求或做不到的事情，就像站在悬崖上，前面是深渊后面是追兵。此时婉言拒绝或摆脱便成了我们必须精通的一种说话方式，而灵活的头脑和幽默的谈吐可以让我们突生翅膀，顺利飞跃到高处，摆脱进退维谷的境地。

请求对方帮忙会赢得好感

卡耐基正在圣路易斯的某个地方办理一座刚刚建好的桥的税款问题，事情进行到一半的时候，他的一位至关重要的合作伙伴竟然说想家了，想离开圣路易斯，回匹兹堡去。如果他离开，那么税款的事情也就失败了，

无论如何是不能让他离开的。在这关键时刻，卡耐基想到对方非常爱马，而且很擅长选马，于是灵光一闪。他没有乞求对方留下来。相反，他请求对方帮他一个小忙，他说，他想给妹妹买一匹马，但是自己不会挑马，希望对方能够帮他挑选一匹好马，先不要着急回家。面对卡耐基的请求，对方果然答应了留下来。

生活中，很多人因为怕引起他人的反感而从不找他人帮忙。其实，这种想法是完全错误的。

不知道你注意到没有？当他人拜托你帮个小忙时，你不但不会觉得麻烦，反而会觉得十分高兴。如果对方的请求恰恰是你最拿手的，你不但会心情愉悦，而且还会因此而喜欢对方。

不用为此感到怀疑，“请他人帮个小忙”能够获得对方的好感是有其心理学理论依据的。

首先，请求对方帮个小忙，能够满足对方天性中的一种潜在的需要。当你请求他人帮个小忙的时候，实际上是主动将自己放在了一个相对较低的位置，从而抬高了对方，这样就能够满足对方获得他人尊重的本质需求，成就了对方的荣誉感。而你请他帮忙，代表你需要他，这让他感觉到自己被需要、自己的存在很有价值。

总的来说，请求他人帮个小忙，能够给对方带来愉悦的心理感受。因此，对于那种自己力所能及或者擅长的事情，对方是不会拒绝的。

那么，为什么对方帮了你的忙，就会对你产生好感呢？

心理学上有2个著名的认知失调理论，也就是说，当个体的行为与自我概念不一致时，就会产生不愉悦的心理体验。

当你无心或有意地伤害了某个人时，就会产生这样的问题：“我为什么要这么对他呢？”如果答案是“我很粗心、很糟糕”，那么，你正面的自我感念就与伤害他人的负面行为对立起来，进而产生认知失调；为了避免

认知失调的不良感受，你就会为自己的负面行为找一个合理的解释，使之与你的自我概念一致，比如，你会想：“他让人讨厌！他活该！”

同样，如果你帮助了某个人，而这个人是你所讨厌的，那么，自我概念和自我行为就产生了冲突，而避免认知失调的合理解释就只能是：“我喜欢他，他很可爱！”

由此可见，请求对方帮个小忙，能够让你赢得对方的好感。因此，你大可不必拘谨地拒绝他人的帮助，更没有必要因为害怕引起对方的反感而不敢开口请求对方。

避而不答，转换话题

在语言交际中，我们经常会遇到一些令人尴尬的问话，比如涉及国家、组织的秘密涉及个人收入、个人生活、人际关系等。对待这样一些提问，如果我们回答“不能告诉你”，那么会显得你粗俗无礼，如果套用外交用语“无可奉告”，又会给提问者造成心理上的失望与不快。总之，对待这样一些古怪的问题，我们答得不好，就有可能给自己套上难解的绳索，使自己陷入十分难堪的泥淖而不能自拔，以致大失颜面。

处于这样的尴尬场合时，需要具备“顾左右而言他”的语言艺术，从而使你面对尴尬而峰回路转，取得柳暗花明的效果。

最简单、最直接的做法就是转换话题。例如，两个青年去拜访老师，在谈话中提到：“老师，听说您的夫人是教英语的，我们想请她指教，行吗？”

老师为难地沉默了片刻，说：“那是我以前的爱人，前不久分手了。”

“哦！对不起，老师……”

“没什么，喝点水吧！”

“老师，您的书什么时候出版？快了吧……”

这样转换话题，特别是转到对方很愿意谈的话题，就会使谈话很快恢复正常，气氛活跃起来。

在说话过程中，当对方有意无意地触到我们心中的隐痛、忌讳或者自己不愿回答的问题时，如果一时没有好办法应答，那么，就干脆使在场者的注意力从自己身上挪开。问话者见我方对其问题不予理睬，在尴尬的同时会很快意识到自己的鲁莽和无礼，从而不再追问。

某单位一女工结婚，在单位散发喜糖，刚巧该单位有一位尚未谈对象的33岁的大龄女青年。大家吃着糖，突然一位中年科员笑着对那位女青年说：“喂，什么时候吃你的喜糖？”大家都望着那位女青年。那位女青年脸微微一红，把脸转向邻近的一位女同事，然后指着那位女同事身上的一件款式新颖的上衣问：“咦？这件上衣什么时候买的？在哪个商店买的？”两个人便兴致勃勃地谈起了那件衣服。

在大庭广众之下问大龄女子何时结婚确实是件很不礼貌的事情。女青年碰到这个尖锐的问题时处境十分尴尬，回答不好可能会引起大家的闲话，再说这事也没必要让大家来参与。于是她立刻把话题转移到同事的衣服上，借以回避对方的无聊问题。问者受到毫不掩饰的冷落，自然也会意识到自己的失礼，没有理由责怪女青年对自己的置之不理。

转换话题而言其他，经常被用于摆脱困窘，但是我们应该尽量圆融地去利用这一方法，以便更加不着痕迹地化解尴尬。

打击、离间你的反对者

在对方是一个利益整体，对我们的意见都不赞同，而且我们很难将其一起说服的情况下，我们可以察言观色，找出他们之间的关键不同之处，

并巧以言辞，使对方陷入内斗中，从而找到可乘之机，伺机说服其中的某一个，这一招在反击催眠中往往是最省力的招数，也是最有效的。

战国末年，秦军大举进攻赵国。老将廉颇率赵兵迎敌，秦、赵两军相持于长平。秦兵虽然勇武善战，怎奈廉颇行军持重，坚筑营垒，等待时机与变化，迟迟不与秦兵决战。这样一来，两军相持近两年，仍难分胜负。秦国君臣将士个个焦躁万分，却又束手无策。

秦昭王问计于范雎，范雎早已清醒地认识到问题的严重性，作为出色的谋略家，他很快找到了问题的症结。他对赵国文臣武将的优劣了如指掌，深知秦军若想速战速决，必须设计除掉廉颇。范雎遣一心腹门客，从便道进入赵国都城邯郸，用千金贿赂赵王左右亲近的人，散布流言道：“秦军最惧怕的是赵将赵奢之子赵括，年轻有为且精通兵法，如若为将，恐难胜之。廉颇老而怯，屡战屡败，现已不敢出战，又为秦兵所迫，不日即降。”

赵王闻之将信将疑，派人催战，廉颇仍行“坚壁”之谋，不肯出战。于是，赵王轻信流言，拜赵括为上将，赐以黄金彩帛，增派二十万精兵，前往代替廉颇。范雎探知赵国已入圈套，便与昭王奏议，暗派武安君白起为上将军，火速驰往长平，并约令军中：“有敢泄露武安君为将者斩！”

两军交战，赵军陷于重围达四十六天，粮尽援绝，士兵自相杀戮以取食，惨不忍睹。赵括迫不得已，把全军分为四队，轮番突围，均被秦军乱箭击退，赵括本人也被乱箭射死。

同样是利用离间计，晏婴成功地除掉了齐景公手下的三名武将。晏婴之所以能利用“二桃”杀“三士”，原因是他对“三士”的个性修养了如指掌。那就是三个人中没有一个是肯让人的“主儿”，也就是说“三士”中没有一个是性情平和、遇事不怒的，从这一点下手，让他们为了两枚桃子窝里反，都认为自己功劳最大，从而自相争斗，以致一怒之下拔剑

自刎。

与对手的较量，不仅是力量的交锋，也是智力的对峙。为了胜利，每一方都会设下各种各样的陷阱，若稍有不慎，便会让你丧生。反过来说，如果能够让对手不知不觉踏入你设下的陷阱，你就能够成为整个棋局的操控者，长久立于不败之地。

主动暴露自己的劣势

一次，恒美广告公司接了一个很棘手的策划案：将一种德国产的小型汽车打入美国市场。要知道，这之前美国人偏爱的都是大型的国产汽车。然而，在广告播出后的短短时间内，那种德国产小汽车——大众旗下的甲壳虫，就摆脱了原来滑稽可笑的形象，一举成为畅销车型。甲壳虫的成功大部分是依靠优秀的广告策划。令人惊奇的是该广告策划的着手点：他们没有强调汽车的优点，如经济便宜或油耗小；相反，他们把汽车的缺点暴露给消费者。为什么？

毫无疑问，这个广告打破了当时业内的常规做法。它直接告诉消费者，甲壳虫车不符合当时美国人对汽车的审美观。广告语是这样的，“丑只是表面的，它能丑得更久。”不难想象为何这样的广告语会吸引注意力，并受到欢迎。但这就能说明甲壳虫日后的畅销不衰吗？为什么这样的广告能促使卖掉如此多的甲壳虫？

因为提及商品一个小小的缺点能增加广告的可信度。接下来说到商品优点时，比如甲壳虫的经济实惠与节油，人们会更加相信所言属实了。

吉普·威廉姆斯做过研究，他发现，如果某方的律师向陪审团自曝案件不利点，而不是由对方律师揭露，陪审团会认为该律师可信度高，最后做出的判决也更有利于他。

此外，想找工作的人也应注意，如果您的履历里全是优点，那您得到面试的几率就会变小；相反，那些勇于揭短的简历主人，获得面试的机会要高得多。

这种说服策略还能用在其他地方。当您的客户想对汽车进行试驾时，最好先告诉他这辆车的缺点，特别是客户不愿自己发现的那些缺点（如汽车后备箱的灯会闪，汽车不是很省油），这会增加他对您和汽车的信心。

谈判桌上也能用到这样的策略。如果您的判断优势不高，但又希望对方能信任您，最好的方法是自己提出不足，而不是等他们从您口中挖出来。销售方面也是如此，如果您向某公司推销彩色复印机，但您的复印机在进纸张数上不如对手的产品，为了取得客户的信任，最好自己说出这个缺点，因为这样客户才更相信稍后谈到的机器优点。

值得注意的是，该策略的运用是有前提的，那就是产品的缺点要瑕不掩瑜。

适当使用威胁的力量

一般来说，人们都比较善于自我保护，他们坚守着一道又一道的防线，不在万般无奈的情况下是不愿意作出让步的。面对这种情况，我们再使用温情脉脉的方法可能不会太起作用，这时我们可以尝试一下使用威胁的力量。

一个被单独监禁的犯人在牢房里无聊地走来走去，突然间，他闻到了一股再熟悉不过的香烟味。犯人通过门上的小孔，看到守卫正在走廊里惬意地抽着香烟。这一幕强烈地刺激着他的每一根神经，他的烟瘾犯了。为了要根香烟，他急迫地敲着房门。守卫慢慢地踱步过来问：“你要干什么？”犯人回答：“求求你，我想要支香烟！”守卫并没有理会犯人的要求，

立刻转身离去。犯人用右手重重地敲打着房门。守卫一边吞云吐雾，一边转头问道：“你又想要什么？”犯人回答道：“谢谢你，请你在30秒内给我一支烟。如果超过这个时间，我立刻撞墙。监狱警官把我从血泊中救醒后，我肯定会说是你干的。也许他们不会相信我，但是你也得想想你的遭遇，你会被一次又一次地问话，需要写一篇又一篇的报告来澄清你与此事无关。或许你不在意这些，但是如果你给我一支烟，这些无谓的烦恼都会在我点燃香烟之后烟消云散，并且，我答应你绝不再添任何麻烦了。”最后，守卫不得不从房门的小孔中塞了一支香烟给他，并且为他点上火。

在身份差别如此悬殊的情况下，犯人通过运用威胁的手段使自己的需求得到了满足。当然，生活中不会有这么多“鱼死网破”的场景，也没必要。但我们还是可以通过不同程度的威胁来达到说服的目的，但要注意在说话时掌握好分寸，千万不要因为说了威胁性的语言而把事情搞僵。在这一点上，要争取做到收放自如，威胁的话如果说得太过分，可能会激怒对方，导致说服不成，造成更严重的不良影响。

利用对方的利己心理

如果我们在说服他人时，努力告知对方，我们是从他的利益出发的，就能很容易地达到说服的目的。

在英国工业革命方兴未艾时，以发明发电机而闻名的法拉第，为了能够得到政府的研究资助，去拜访首相史多芬。

法拉第带着一个发电机的雏形，非常热心并滔滔不绝地讲述着这个划时代的发明，但史多芬的反应始终很冷淡，一副漠不关心的样子。

事实上，这也是无可奈何的事情，因为他只是一个政客，要他看着这种周围缠着线圈的磁石模型，心里想着这将会导致产业结构的大转变，实

在是太困难了。但是法拉第在说了下面这句话后，却使原本显得漠不关心的首相，突然变得非常关心起来，他说道：“首相，这个机械将来如果能普及的话，必定能增加税收。”

首相态度突然转变的原因就是这个发动机，将来一定会带来相当大的利润，而利润增加必将使政府得到一笔很大的税收，而首相关心的就在于此。

只要了解对方真正追求的利益所在，进而满足他的欲望，便可达到目的。相对应的，我们在劝阻对方放弃固执、愚蠢、鲁莽、不智的举动时，也可以摆出利害关系，使对方心服口服。有时候，我们的真诚劝阻之所以没有成功，是因为我们没有说明对方固执的行动给他自己造成的危害。“打蛇打七寸”，告知对方切身利益的损失，会使他的心弦受到颤动，促使他进行深入思考，从而放弃自己消极的、错误的行动。

某酒厂的负责人成功研发了新水果酒，为求尽快让产品打进市场，他决定说服厂长批准进而大量生产。

“厂长，这次的产品绝对能畅销。我都非常喜欢的东西，绝对有市场。就是这个，用梨汁酿制的白兰地。”

“那种东西谁会喝？喝白兰地的人本来就少，更别说用梨汁酿的白兰地……不行！”

“我认为很可行。用梨汁酿酒本来就不多见，再加上梨子有独特的果香，一定很适合现代人的口味。”

“嗯，我觉得还是不行。”

“我认为绝对会畅销……请您再重新考虑一下！”

“你怎么这样唠叨？不行就是不行！”

以上两个案例，都是试图去说服别人，一个失败了，另一个却成功了，这其中很有学问。负责人这样的劝说不仅充分显露了自己不顾他人立

场的私心，还暴露出他打算强迫他人赞同自己的意见。

利己是多数人的“通病”，只要能利用这种心理，多半的说服都是会成功的。因此，无论如何，说服都应该以对方的利己心理为出发点。

轻描淡写地表示不满

在我们的日常生活中，常常会因为其他人的一些错误的言论或者不合理的要求而不高兴，但是又要尽量避免与他人发生正面冲突，这时通过淡化感情色彩，轻描淡写地来表示不满就是一种很好的沟通方式。

一次，英国戏剧家萧伯纳去医院检查脊椎骨。医生对萧伯纳说：“你的一块脊椎骨坏掉了，有一个办法，从你身上其他部位取下一块骨头来代替那块坏了的脊椎骨，”并说，“这手术很困难，我们从来没有做过。”医生的本质意思是，这次手术所要收取的费用非同一般。

萧伯纳并没有与医生争论，也没有表示不满、失望，只是幽默地淡淡一笑说：“哦，知道了，看来你们还有可能给我一些手术试验费。”

很明显，萧伯纳对医生所说的话非常明白，知道医生是想要更多的钱，但是他并没有直接表现出不满，而是通过轻描淡写的方式拒绝了对方的不合理要求，在表示自己不满的同时避免了不愉快的争执。

我们每天会遇到不同的人，遇见不同的事，这些人和事都会对我们的心情产生影响。如何表达我们的看法，又不伤了彼此的和气，而且还能使彼此的关系继续发展，实在是一门学问。掌握得好，能让我们占据主动，化解尴尬，如果拿捏不准，只能给自己添加烦恼。

美国首相威尔逊在一次竞选演讲中，遭到一个捣乱分子的挑衅。演讲正在进行，捣乱分子突然高声喊叫：“狗屁！垃圾！臭大粪！”这个人的意思很明显，是骂威尔逊的演讲臭不可闻，不值得一听。威尔逊对此感到非

常生气，但只是报以微微的一笑，安慰他说：“这位先生，我马上就要谈到你提出的环境脏乱差的问题了。”随之，听众爆发出掌声、笑声，为威尔逊的机智幽默喝彩。

社交场合碰到别人的不恭言行，有时我们因为各种原因不便发作，又不甘忍受，这时可以通过轻描淡写的方式，既表明了自己的态度，同时又不至于破坏了气氛。

逆境催眠实战：最大限度获得支持

在有些时候，我们需要尽可能得到所有人的支持，我们必须在压力下，尽量说服在场的所有人，这个时候逆境催眠便有了很好的发挥空间。

比如美国大选期间，各个候选人处于极强的压力之下，不仅要说服选民支持自己，还要让支持者愿意为自己投票。通常情况下，候选人会通过电视、传单和其他媒体为自己大力宣传，当然花费是不菲的。但真正聪明的候选人，也许才是最后的赢家，因为他们懂得说服艺术，还懂得一些逆境催眠的技巧。

以美国 2000 年总统大选为例，在选举中，整个美国都在关注大大小小的竞选演说，单个选民出席与否、支持谁，都会对结果造成很大影响。那么，怎样才能最简单地说服选民去投票呢？其实，只要事先问问选民会不会去投票，为什么会去投票，就能得到答案。安东尼·格林沃德和同事在某次选举前夜作了调查，那些被问到上述问题的人出席率比普通人要高 25%。

有两个心理要素在影响他们的行为：

第一，当问到人们是否会做出社会所希望的行为时，他们会觉得必须回答“是”以赢得社会认同。因为社会认为参加投票是每个公民的义务，

所以人们很难说出不想去投票，而想待在家里看电视。这样，就不难理解为何人们回答是否会去投票的时候，都说会去了。

第二，人们公开称自己会做出社会希望的行为后，为了言行一致，会去履行这个承诺。举个例子，一家餐馆通过更改订餐的接待用语，减少了订餐不到的数量。他们把“如您不能前来就餐，请致电我们帮您取消。”改为“您若不能前来就餐，会打电话给我们取消吗？”。几乎所有的顾客都表示会打电话。更重要的是，一旦说出了这样的话，顾客就会觉得自己有责任履行承诺。因此，餐馆的订餐不到率从30%降到10%。

让支持自己的选民前去投票也一样简单。只要让人给这些选民打个电话，问他们“是否会在下个选举中去投票”，您就等着他们说“是”吧！当然，如果打电话的人再加一句“太好了，我已经记下您的答案了，我会让其他人知道的！”，那就更能保证支持者会去投票了，因为这句话有三个能巩固承诺的因素，即承诺的自愿性、活跃性和公开性。

不管您是经理、老师、销售员、政治家或筹款员，我们相信这个说服方法会为您赢得重要的一票，增加您信心的一票。

✧ 第 13 章 ✧

反击催眠，让你转败为胜

在诸多催眠式说服技巧中，反击催眠通常用来对付在沟通中比较强势、有攻击姿态的人。对于他们，普通的催眠式说服技巧通常不起作用，他们完全不理会对方的言辞，一味地抵抗，因此催眠师只能通过正面交来说服对方，在交涉中同时用到一些催眠技巧。

先发制人，获取主动权

面对强势的说服对象准备刁难你的时候，先发制人常常是个非常有效的方法，让对方还没有展开进攻就不得不开始防御，为自己辩护。“先发制人”重在一个“先”字，贵在一个“制”字。抢先开口，或截、或封、或堵、或围、或压、或劝，明确告知对方免于开口，打断对方的话题，用其他话题岔开。这样就能牢牢掌握主动权，达到自己的目的。

与强势的人交流常常引起辩论，但辩论不是简单的舌战，更不是街头泼妇骂架，而是进攻与防守综合艺术的运用。顾头不顾尾的蛮攻和忍气吞声的呆守都会造成灭顶之灾。孙子曰：“备前则后寡，备后则前寡，备左则右寡，备右则左寡，无所不备，则无所不寡。”在辩论时，为了辨明是

非，最经常也是最奏效的战略就是主动出击、先发制人，因为只有在进攻、进攻、再进攻中才能始终把握主动权。但不能盲目进攻，要掌握进攻技巧，才能取得好的效果。

1986年亚洲大专辩论会上，新加坡国立大学队和中国香港中文大学队展开辩论，辩题是：“外来投资能够确保发展中国家经济高速增长”。

中国香港中文大学队为正方，新加坡国立大学队为反方。显然，从命题上看，中国香港中文大学队处于不利地位。因为“确保”一词是个值得推敲的词语，如果把“确保”理解成绝对保证，那么，正方香港大学中文队几乎是无理可辩。

不过，中国香港中文大学队也有高招，他们采取“先发制人”、“先声夺人”的策略，开场就提出“确保”并不是指百分之百保证。比如，在中国内地的客车里，广播员常说：“为了确保各位旅客的安全，请不要扶靠车门。”这并不是说只要不去扶靠车门，乘客的安全就百分之百得到保证了。

中国香港中文大学率先定义“确保”一词的含义，为自己的论点开辟了广阔的活动舞台，而反方新加坡国立大学队又没有令人信服地证明“确保”就是百分之百地保证，因此，中国香港中文大学就化不利为有利，牢牢把握了辩论场上的主动权，并最终获胜。

可以设想，如果不是采用了先发制人的方法，而是在承认“确保”就是百分之百地保证的前提下与对方辩论，正方很难有取胜的希望。

巧妙激将，让对方就范

激将法是以语言信息的反作用力作为刺激因素，激起对方按照说话人的意向说话或回答问题，也就是俗语所说的“请将不如激将”。在平常生

活，或者外交、商务谈判等与对手交涉的场合中，可适当使用这种方法，以刺激对方做出有利于己方的反应。所以，激将得当可在做事时起到“请君入瓮”的效果。

激将法按内容、形式主要分为反语式激将、及彼式激将、贬低式激将三种类型。

反语式激将法是以正话反讲，用故意扭曲的反语信息和语气表达自己的意见，以激起对方发言表态，达到预期目标的方法。例如，下面一家中外合资公司的总裁与一家乡镇企业厂长的洽谈。

厂长：“总裁先生的魄力，的确比我们这些乡下佬大得多，简直是一个大如牯牛，一个小如毫毛。这么大的魄力，虽然让我们佩服，但我们实在不敢奉陪，只能回收土地，停止合作。”

总裁：“好吧，我再让利一成？”

厂长：“不行，按我方投资比例，应当让利两成。”

总裁：“行，本公司原则上同意……”

上例中，厂长不说对方“黑心贪利”，而说反语“魄力大”，又以“不敢奉陪”的“哀兵”战术以退为攻，激发对方“就范入瓮”。

及彼式激将法是以一种推己及人，将心比心的心理效应，激发对方作角色对换，设身处地理解他人的处境。例如，一位公司总裁想设宴款待一位部门女经理。在市场调研会议结束后她询问女经理：“小张经理，肚子饿吗？”女经理客气地摇摇头。总裁知道女下属是不好意思接受宴请，于是他换了一种说法：“小张经理，早上出来，怕你等我，我没来得及吃早饭，只吃了两三块饼干，现在倒饿了，请你陪我吃点饭好吗？”女经理听了，欣然点头。这种由己及彼式的激将成功，正是由己及彼，再由彼及己的有效反应。

贬低式激将法是说话人善良贬低他人，促使发话生效的言语激将方

法。例如，在联谊舞会上，一位女宾邀请某中年男经理跳舞，对方以“我不会跳”或“跳不好”来推托。于是女宾就说：“哪是不会跳，您八成是‘妻管严’，怕跳舞被太太知道，回家后挨整吧？”对方被贬受激，仰头大笑，终于迈出舞步。

这种贬低他人的方法，也就是我们通常所说的“激将法”，此法还可用于当他人过分谦虚、推功揽过之时。

某厂改革人事制度，招聘车间主任，工人们都希望一位年轻有为的技术员受聘，可这位技术员觉得不好意思毛遂自荐，表现出犹豫不决的样子。一位老工人当众对他说：“我说你呀，厂里花了上万元送你上大学，学了一身的本领，连个车间主任都不敢当，真是窝囊废！”结果一激之下，这个技术员终于揭榜出任了车间主任，而且不负众望。后来，他在一次授奖表彰大会上谈体会时说：“厂里出钱培养我，车间的广大工人师傅信任我，我怎么能甘当一个窝囊废呢？”

另外，当你面对一个做事拖拖拉拉、犹犹豫豫难以下决定的人时，不妨利用下列语言激他一下，也会非常有成效。比如，“一个有出息的人，不必回家跟老婆商量。”“只有能自我判断、毫不迟疑地做出决定的人，才配称为人中之龙。”“我听部长说，您可是一块可造之材，所以请您现在就下定决心吧！因为出人头地者绝不迟疑。”“要不，这样吧，您现在就先填写这张投保书，如果尊夫人反对您的决定，就请明天打电话来，我再将这张投保书作废。”这样的话通常会让人失去理智或者痛下决心，当即做出决定。

由此看来，恰当的激将，能使对方按照你的意图做事，从而使你顺利地达到目的。

以谬制谬，有力反诘

在复杂的人际交往中，我们很可能遇到这样的情况：某些人以蛮横之势，强词夺理，以不正当甚至荒谬的理由来反对我们，阻止我们的行动。

这个时候，我们该怎么办呢？面红耳赤地据理力争，还是默默无闻地任其横行霸道？其实，应变的最好方法是以谬制谬，按照他们的逻辑、理论形成一种说法，去反诘对方。以子之矛，攻子之盾，从而使对方的谬论不攻自破。

从前有个县官既贪财又狠毒，凡是来打官司的人如果不给钱，他就会把他们打得死去活来。当地有个艺人编了一出戏，叫《没钱就要命》。

演出那天，县官也去看戏，他一看演的是他，当时就火冒三丈，没等戏演完，就回到县衙，命令衙役把这个艺人传来审问。那个艺人听说县官传他，就穿着龙袍大摇大摆地跟着衙役去了。县官一见艺人来到，便把惊堂木一拍，喝道：“大胆刁民，见了本官，为何不跪？”

艺人指了指身上的龙袍说：“我是皇帝，怎能给你下跪？”

“你在演戏，分明是假的！”

“既然你明明知道演戏是假的，为什么还要把我传来审问？”

县官被问得张口结舌，只好眼睁睁地看着艺人大摇大摆地走出县衙。

当你处在窘迫中，面对恶意刁难时，不妨学学故事中的那个艺人，从实际出发，顺着对方的逻辑进行有力反诘，尤其是对小人，更要强悍一点。

我们再来看下面的这个案例：

大学生亨利是个很正派的青年，有次他碰上了一件很尴尬的事情。

一天傍晚，他走进有名的鲨鱼酒家，只见里面宾客云集，有一张桌子

旁，坐着一位年轻貌美的姑娘。亨利仔细打量了一下，从她华丽的衣着和傲慢的态度，判断她出身豪门，是上流社会的人物。于是他走过去，彬彬有礼地问道：“这儿还有人坐吗？”“什么，到阿芙达旅馆去？”没想到娇小姐竟这样大声喊起来。亨利有些慌乱，只好稳住神，继续低声解释：“不，不，您弄错了。我只是想问，这张桌子上除了您还有其他人吗？”“怎么，你说今天夜里就去吗？”娇小姐的叫声更尖厉了，而且显露出一种受侮辱的激动。

亨利明白了，这绝不是小姐的听觉出了毛病，显然是她预谋好的举动。她这样喊叫，是想让其他人把亨利当成一个寻花问柳的浪荡子。果然，酒店里的人都转过头来，以愤怒而轻蔑的目光盯住亨利。他被弄得狼狈极了，只好红着脸赶紧到其他桌上找了一个空位子。过了一会儿，娇小姐主动凑到了亨利的桌前，她为亨利叫了杯白兰地，以嘲弄的口吻对亨利说：“对不起，刚才我只是想看看您对意外情况的反应。”这回轮到敏捷的亨利大叫了，他说：“什么？一个晚上就要一百美元？要价太高了！”

想看别人对意外情况反应的娇小姐，这次该自己处理意外情况了。结果她别无良策，只得在众人鄙夷的目光逼视下，灰溜溜地逃出了酒店。

故事中，亨利略施小技，使她在众人眼前扮演了一个卖淫者的角色，喝下了自己酿造的一杯苦酒。

对付他人的故意刁难，我们就要以牙还牙、以眼还眼。这种方式虽然有报复的意味，但面对那些对我们充满恶意的人，却可以乘机狠狠地教训对方，有时还会使问题得到解决。所以，该用的时候不妨一用。

将计就计，顺水推舟

如果把谎言看成具有危害性的力量，当它们向我们施展它的危害和威

力时，我们同样可以借用中国武术中借力打人的技巧化害为利，使谎言成为制伏对方的绝妙手段，从而使自己转败为胜、转危为安，变被动为主动。这种方法在战争和其他一些存在着激烈竞争的场合被频繁地使用，人们把它叫做“将计就计”。

孙权擒杀关羽之后，正志得意满，其谋士张昭求见。孙权问他有什么事，张昭非常严肃地说道：“大祸离咱们不远了！您杀了关公父子，关公是刘备的结义兄弟，曾誓同生死。现在，刘备已拥有两川之兵，再加上诸葛亮的谋略，张飞、赵云等将领的英勇，一旦刘备知道关羽父子遇害，岂能善罢甘休？一定会起倾国之兵，奋力报仇，恐怕东吴难于抵御了！”

孙权恍然大悟，大惊失色道：“哎呀，我是大大失策了！可事已至此，应该怎么办？”

张昭说：“您不必忧虑，我有一计，可转危为安。现在，曹操拥百万大军，虎视华夏。刘备要兴兵报仇，必定要与曹操讲和。假如两处联兵而来，我们就危险了！所以，我们可先派人把关羽的头送给曹操，以明白显示我们之所以擒杀关羽是曹操的指使。这样，刘备必恨死曹操，转而攻击曹操。我们则坐山观虎斗，然后从中取利。”孙权同意张昭的计策，马上派使者把关羽之头盛入木匣中，送到曹操那里。

曹操因为不久前关羽水淹七军，又大挫曹仁，正坐立不安，看到关羽头颅被送到跟前，十分高兴，阶下却有一人站出来大声道：“这是东吴嫁祸于我们的奸计！”曹操定睛一看，原来是主簿司马懿，忙问他为什么如此说。

“当年刘、关、张桃园结义时，誓同生死。现在东吴杀了关羽，怕刘备报仇，所以才把关羽首级献给您，以使刘备迁怒于我们。东吴却想在我们和刘备两败俱伤之时，坐收渔翁之利！大王可以把关羽首级配上香木刻成的身躯，以大臣之礼隆重安葬。这样一来，刘备就不会恨我们，只会恨

东吴而尽全力东征了，我们却可以坐收渔翁之利。”曹操大喜，立刻召见东吴使臣，收下木匣，又命工匠迅速刻了一个香木躯体，与关羽头颅配在一起。一切具备后，曹操率领文武百官，以王侯之礼隆重为关羽送葬。曹操还亲自在灵前拜祭，并追赠关羽为荆王，派专门官员长期守护关羽之墓。这种葬礼，在魏国，可以说绝无仅有，以曹操的身份，对关羽的尊崇礼敬，也可以说无以复加了。

刘备闻知，果然只恨东吴，发誓要倾国出动，与东吴不共戴天。

孙权想嫁祸于曹操，但计谋被司马懿识破，曹操将计就计，厚葬关羽，使得孙权的计谋破灭。

将计就计的关键是识破敌人的计谋和他们所想达到的目的。只有这样，才能利用对方的计策反使对方吃到苦头。

将计就计最关键的两个环节，首先是识破对方的谎言，然后让对方相信自己已被他的谎言骗了，这样，才可能行使计谋。如果不能使对方确信自己已经受骗，对方就会起防备之心，再使计谋就达不到效果。

识破对方的谎言固然需要智慧、需要机敏，只要稍微具备防骗意识和警惕性的人就可以做到。困难在于如何装出一副受骗的样子来，这是将计就计的关键，那种大智若愚、装傻弄痴的样子可不是人人都能做得天衣无缝的，它需要更加周密的思考、精心的策划、巧妙的掩饰与装扮。因此，对一个人的心智有更高的要求。

时间被占用时，温柔反击

在言语沟通中，反击看上去是一种强硬的手段，其实有时反击也可以很温柔。温柔的反击有时更有效一些，因为不会让对方明显地产生反感和排斥心理，同时起到了反击应有的作用。

例如，和对方约好了见面时间，对方却故意拖延，来得比约定的时间晚很多，你一定要特意强调“没事，我不太在意的，也就等了半小时而已！”，这样对方会觉得你宽容大度、有礼貌，从而为自己的故意拖延感到愧疚。

美国心理学家曾经通过实验证明，心中怀有愧疚感的人容易被对方说服。他们设计了一个实验，谎称是让被试者操作某仪器，故意引导被试者操作失误，造成现场工作人员被电击晕倒的假象，从而使被试者对该工作人员产生愧疚感，在这之后，被试者对该工作人员提出的无理要求的服从率是通常的3倍。

造成对方愧疚感实际上是一种温柔的反击战术，并且对方一般不会察觉到，因此通常是一种非常有效的战术。

在对方浪费时间时，有时可以使用另外一种温柔反击的方法，就是再去占据对方的时间。

比如，当对方说“不好意思，请稍等！”，离开一会儿的时候，你就把自己的办公用品在桌子上依次摆开，不慌不忙地开始埋头工作。即使在对方回来之后，你也可以继续工作，装作没发现对方回来，在对方提示你时，再说一句“请稍等一下！”，继续工作。这样你也占据了对方的时间，在气势上取得了相对的平衡，甚至更大的优势。

在对方占用时间时，如果实在找不到什么事情打发等待的时间，也可以随便和谁打个电话，最好是那种能聊到工作内容的电话。在对方回来之后，也不要立刻挂电话，让对方再稍等片刻。当对方在等待中听到你并非闲聊时，你也就传达给对方一种信息：“我也是非常忙的，没有那么多闲工夫等你！”，这样就在无形中给对方施加了心理压力。

在进行这种温柔反击时，我们必须谨记一条规则：占据对方的时间应该不少于对方占据你的时间。如果对方占据了你5分钟，那么你就随便和

谁打个电话，再占他5分钟。如果对方占据了你10分钟，那你就夺回这10分钟。这种“立刻还击战术”非常有效。

控制时间是一种有效的招数，如果对方也使用这一招怎么办呢？立刻起身告辞就是一种有效的温柔反击战术。比如，我们和某企业家在他的办公室谈话，突然他开始接一个电话，这电话似乎会用很长时间。这时我们可以对他的秘书说：“××先生看上去很忙啊，那今天的事情就先这样吧，我们以后联系，现在我还有别的事情要处理！”然后起身告辞。如果对方是故意让你等待，借此打击你的心气，那么这时他应该会很着急，会立刻出来见你。即使对方没有出来，由于你已经把告辞理由说得清清楚楚，也不会显得没有礼貌。

后发制人，击垮对方精神

说服有时是一种耐力战，但更多的时候是一种智力上的较量，如果对方一开始就来势汹汹，把握了主动权，让你连插嘴的机会都没有，该如何说服对方呢？根据实际情况，我们有时可以采用后发制人的方式来说服，任对方慷慨陈词，我自岿然不动，等到对方锋芒毕露后，再后发制人，一招致命。

日本某航空公司在和美国一家公司谈判。谈判从早上8点开始就一直被美国人占据主动，他们利用手中充足的资料向日本人展开宏大的攻势，并通过屏幕向日本人详细地介绍、演示各式图表和计算结果。而日本人只是静静地坐在那里，一言不发。

日本人一言不发的原因很简单，美国公司想进军日本市场，唯一的途径就是和这家日本公司谈。手里握有“唯一性”，日本人当然不着急了。

两个半小时之后，美国人关掉放映机，扭亮电灯，满怀信心地询问日

方代表的意见。日方代表面带微笑、彬彬有礼地答道：“不好意思，您能再说一遍吗？”

美国人沉不住气了：“从哪里开始不明白？”

日方代表慢条斯理地说：“从你们开始气势汹汹地给我们讲自己认为对的东西开始。我有一点不明白，是你们要进军日本市场还是我们要进军日本市场呢？怎么这么自信，这么气势压人呢？”

美国人傻了眼，一时不知该说什么。他们突然意识到自己手里的筹码并不多。看似翔实的资料只是幌子，最开始还可以镇住日本人，但当日本人从他们的资料中听出，所有的一切都要依托日本市场的时候，主动权就向日方倾斜了。所以他们才会沉得住气说出“能再说一遍吗？”。

此时的美方代表彻底泄了气。他们再也没有勇气和兴致重复那两个半小时的场面。他们只得放低要求，不计代价，只求达成协议。

美方代表是有备而来的，日方代表如果和他们正面交谈，或许很难占到便宜，日方代表索性收敛锋芒，宣称自己什么也不懂，大部分时间选择沉默，只一句“请你再说一遍好吗？”就打乱了对方的阵脚，获取了谈判桌上的主动。

日方的这种应对方式并不是在所有情况下都适用的，这个例子主要是因为日方在美方的资料中找到了自己获胜的砝码：自己在日本市场的唯一性。认识到了这点，他们就可以耐下心来装傻，任由美方代表阐述他们的观点。

在日方代表眼中，美国代表是极其心虚的，他们的咄咄逼人、气势汹汹是装出来的。

尤其当日本人意识到自己牢牢掌握了市场主动的时候，美方的慷慨陈词就像为在座的每个人奉上的表演。日方之所以不点破，一是想“欣赏”一下，二是想磨一下对方的耐性，等到真正想让对方再说一遍的时

候，他们就会从精神上垮掉。

谈判中，装强势的方法有很多种，有的依仗自己的国家，有的依仗公司背景，还有的是凭借某个人的名声。其实，这些都是幌子，谈判方之所以选择依靠某一势力，本身就说明他处于弱势，因为弱才去掩饰，实力强劲还依靠别人？看透这一点，谈判时就会容易很多。

这给我们一个启示：当你和一个看似强硬对手谈判的时候，不要被表面的强势吓倒，关键要分析谈判筹码的关键因素到底在谁手中。如果在你这边，就大可放下心来，任由对方去表演。直到最后时刻才使出你的撒手锏，点出对方的致命缺陷，大局就会在悄然间向你偏移，胜利也是早晚的事。

反击催眠实战：有效反击恶意玩笑

在社交场合，有时我们会遇到别人有意无意的抢白、奚落、挖苦、讥讽，这时该怎么办？有随机应变能力的人，能调动自己的智慧，化被动为主动，使尴尬烟消云散。“兵来将挡，水来土掩”，你可视不同的对象选择不同的应付办法。

1. 模仿话语

仿照对方讽刺性的话语形式，制造出一种新的说法，将对方置于一种反而不利的位置上，从而使对方落入“聪明反被聪明误”的自设的陷阱中。

丹麦著名童话家安徒生一生俭朴，常常戴一顶破旧的帽子在街上溜达。一次，一个富翁嘲笑他说：“你脑袋上边的那个玩意儿是什么，能算是一顶帽子吗？”安徒生马上回敬了一句：“你帽子底下的那个玩意儿是什么，能算是一个脑袋吗？”对方本想嘲笑安徒生服饰破旧寒酸，不想反被

安徒生嘲弄了一番。安徒生仿照对方的话语形式，改换了几个字词，便辛辣地讽刺了对方的愚蠢卑鄙，空长一个脑袋。

2. 以毒攻毒

当对方用恶毒的话语攻击你的时候，不妨顺水推舟，借他的话回敬他。

有一个掌柜非常喜欢愚弄人，并常常以此自得。一天早上他正在门口吸着旱烟，看见赶集的大爷骑着毛驴来到门口，于是喊道：“喂，抽袋烟再走吧！”大爷忙从驴背上跳下来，说：“多谢掌柜的，我刚抽过了！”这位掌柜一本正经地说：“我没问你啊，我问的是毛驴！”说完，得意地一笑。大爷猛地转过身子，照准毛驴脸上“啪啪”两巴掌，骂道：“出门时我问你这里有没有朋友，你说没有。没有朋友为什么人家会请你抽烟呢？”然后对准驴屁股又是“叭叭”两鞭子，说：“看你以后还敢不敢胡说！”说完，翻身上驴，扬长而去。

这位大爷的反击力相当强。既然你以和驴说话的假设来侮辱我，我就姑且承认你的这个假设，借此教训毛驴，来嘲弄你自己与毛驴的“朋友”关系。

3. 一箭双雕

抓住主要事实或揭露要害，在自己摆脱困境的同时，通过对比指出对方的弱点，置其于窘境。

1988年，美国第41届总统竞选，民意测验表明：8月份前，民主党总统候选人杜卡基斯，尚比共和党总统候选人布什多出十多个百分点。当布什与杜卡基斯进行最后一次电视辩论时，布什的策略是，抓住对方的弱点，揭其要害，戳其痛处，从而让对方陷入窘境。杜卡基斯嘲笑布什不过是里根的影子，他嘲弄式地发问“布什在哪里？”

布什轻松地回答了他的发问：“噢，布什在家里，同夫人巴巴拉在一

起，这有什么错吗？”

平淡一句，却语义双关，既表现了布什的道德品质，又讥讽了杜卡基斯的风流癖好，置杜卡基斯于极尴尬的境地，可谓一箭双雕。

4. 巧借比喻

巧借对方比喻中的不雅事物，用与此相克相关的事物作比喻，针锋相对，给以迎头痛击。

达尔文提出进化论以后，赫胥黎竭力加以支持和宣传，并与宗教势力展开了激烈的论战。教会诅咒他为“达尔文的斗犬”。在伦敦的一次辩论会上，宗教首领见赫胥黎步入会场，便骂道：“当心，这只狗又来了！”赫胥黎轻蔑地答道：“是啊，盗贼最害怕嗅觉灵敏的猎犬！”赫胥黎以比对比，引出被克的事物“盗贼”，巧妙地戳穿了宗教首领的丑恶本质和害怕真理的面目。

俗话说：“防人之心不可无，害人之心不可有。”练就随机应变的语言表达功力非常重要。

✧ 第 14 章 ✧

瞬间催眠，用对方软肋瞬间说服对方

瞬间催眠也叫快速催眠，是指在极短的时间内使对方进入催眠状态。瞬间催眠需要对方十分配合，因此要对对方有充分的了解并赢得对方的信任，否则很可能导致催眠失败。瞬间催眠式的说服技巧对于朋友、熟人、家人更为适合。

说服别人，先透彻了解他

“知己知彼，百战百胜”，战场上如此，说服他人也是如此。在说服对方之前，必须透彻地了解被说服对象的有关情况，以便有针对性地进行说服。

(1) 要掌握对方的性格。不同性格的人，对接受他人意见的方式和敏感程度是不一样的。是性格急躁的人，还是性格稳重的人；是自负又胸无点墨的人，还是有真才实学又很谦虚的人。掌握了对方的性格，就可以按照他的性格特征，有针对性地进行说服。

(2) 要知道对方的长处。一个人的长处是他最熟悉、最了解、最易理解的领域。如有人对部队生活熟悉，有人对农村生活比较熟悉，有人擅长

文艺，有人擅长语言，有人擅长交际，有人擅长计算等。在说服别人的时候，要从对方的长处入手。这样的话：第一，能和他谈到一起；第二，谈论他所擅长的领域更容易说服他；第三，能将他的长处作为说服他的一个有利条件。面对一个伶牙俐齿、善于交际的人，在分配他做销售工作时可以说：“你在这方面比别人具有难得的才能，这是发挥你潜在能力的一个最好机会。”这样说既有理有据，又能表明领导对他的信任，还能引起他对新工作的兴趣。

(3) 了解对方的兴趣爱好。有人喜欢绘画，有人喜欢音乐，还有人喜欢下棋、养鸟、集邮、书法、写作等，人人都喜欢从事和谈论自己感兴趣的事物。从这方面入手，打开他的话匣子，再对他进行说服，便容易达到说服的目的。

(4) 对对方当时的情绪要略知一二。在开始说服之前，要设法了解对方当时的思想动态和情绪。

(5) 了解对方隐藏的真实想法。一个人坚持一种想法，绝不是偶然的，必定有他自己的理由，如果说服者能真正了解他内心的真实想法，就能有针对性地加以说服。

凡此种种，都要悉心研究，才能有针对性地采取说服的方式。

旁敲侧击，道出弦外之音

说服身份、地位比自己高的人的时候，有时需要说一些不太让人接受但又不得不说的话，这时我们可以尝试使用敲山震虎的说话技巧，使对方闻弦歌而知雅意，欣然接受而不觉难堪。

一次事故中，主管生产的副厂长老马左手指受伤被送往医院治疗，厂长老丁来病房看望时，谈到车间小吴和小齐两个年轻人技术水平较强，但

组织纪律观念较差，想让他们下岗一事。老马当时没有表态，只是突然捧着手“哎哟！哎哟！”大叫。丁厂长忙问：“疼了吧？”老马说：“可不是，实在太疼了，干脆把手锯掉算了。”老丁一听忙说：“老马，你是不是疼糊涂了，怎么手指受了伤就想把手给锯掉呢？”老马说：“你说得很有道理，有时候，我们看问题，往往注重了一方面而忽视了另一方面啊！老丁，我这手受了伤需要治疗，那小吴和小齐……”老丁一下子听出老马的“弦外之音”，忙说：“老马，谢谢你开导我，小吴和小齐的事我知道该怎么处理了。”

有时候，面对别人，尤其是身份比自己高的人，当他们做出不当行为时，自己不好直白地指出，为了让他们知道自己的过失并加以修正，这种方式是很有效的。

敲山震虎的说服方法能够减轻被说服者内心的负担，避免了因直接受批评而颜面尽失的可能。有时候，明明看出了某人的错误，并不直说，而是拐弯抹角地旁敲侧击，这种方法更能让对方接受。他会明白，你是在给他留面子，而不是故意让他难堪。

将错就错，歪理正说

谁都有说错话的时候，如果在关键的时候说错了话，该怎么办呢？有时我们可以考虑一下将错就错，歪理正说的方法。

一年夏天，乾隆皇帝带着几个随从突然访问军机处。此时的纪晓岚正光着膀子和军机处的几个办事人员闲聊。其他人老远就看见皇上来了，连忙起身迎上前去接驾。这纪晓岚是高度近视，刚开始没看见走在最后面的乾隆，等他明白怎么回事的时候，乾隆就快到了。纪晓岚心中暗想：如果就这样光着膀子接驾，岂不是冒犯龙颜？干脆一不做二不休，纪晓岚趁着

别人不注意钻到桌子底下躲了起来。

这一切，早被乾隆看了个真真切切，他心中一阵好笑，想“整整”纪晓岚。乾隆在椅子上坐定，示意其他人都不许出声，很长时间过去了，纪晓岚在桌子底下早待不住了，因为是大夏天，加上厚厚的桌布，把他热得大汗淋漓。纪晓岚心中纳闷：怎么进来之后就没动静了？这么长时间了，早该走了，该不是已经走了吧！想到这里纪晓岚压低了嗓门，喊道：“喂，有人吗？老头子走了吗？”满屋子的人都听到了，大家忍不住都想乐，一听纪晓岚喊“老头子”，心想这下子可有好戏看了。乾隆听得真真切切，板起脸，厉声喝道：“纪晓岚，出来吧！”纪晓岚一听是乾隆的声音，心想：完了，完了，这回可完了，只好无可奈何地从桌子底下钻出来接驾。

乾隆一看纪晓岚光着膀子，满身大汗，惊慌失措的样子，心里一阵好笑：纪晓岚人称大清第一才子，居然这般模样。乾隆故意装作生气的样子，大声喝道：“大胆纪晓岚，你不接驾也就罢了，居然还敢说朕是‘老头子’，你什么意思？今天你要不讲清楚，朕要了你的脑袋！”

到了这种境地，纪晓岚反倒镇静了许多，一边擦汗，一边苦思对策。忽然他灵机一动，有了主意，不紧不慢地说道：“万岁爷请息怒，刚才奴才称您为‘老头子’，只是出于对您老人家的尊敬，别无他意。”乾隆一听更来气了：“尊敬？好，你给朕说说怎么个尊敬法！”

“先说这‘老’字，天下臣民每天皆呼皇上万岁！万岁！万万岁！您说这万岁、万万岁算不算‘老’啊？再说这‘头’字，家有千口，主事一人，如今皇上便是我大清国的主事之人，是天下万民之首，‘首’者头也，故此称您为‘头’。至于这‘子’嘛，意义更为明显。皇上您贵为天子，乃紫微星下凡。紫微星，天之子也，因此称您为‘子’。这便是我称您老人家为‘老头子’的原因。”乾隆听完拍掌大笑：“好一个‘老头子’，纪晓岚你果然是个才子！”

交际场合中，人们难免会有说错话、办错事的时候，但这些又是不可避免的，人非圣贤，孰能无过？这时，该怎么办呢？从纪晓岚身上你应该会有所悟，那就是不要就事论事，顺着一条思路走到底。要及时调整思维，换个角度，另辟蹊径，不但可以替自己圆场，还能为你的言行平添几分雅趣。这就要靠你的应变能力了，而这种能力又是靠平时培养出来的。因此，要学会多角度分析问题，举一反三、旁征博引，能够自己证明自己的观点，自圆其说，那时，将错就错也就不为错了。

层层剥笋，步步紧逼

面对一时不好解决的问题，通过巧妙的问话由浅及深、层层递进，最终解决问题。

有一天，孟子觉得齐宣王有些作为并不能与一个好国君相称，于是对齐宣王说：“假如你有一个臣子把妻子儿女托付给朋友照顾，自己到楚国去了，等他回来时，他的妻子儿女却在挨饿、受冻，对这样的朋友该怎么办？”齐宣王不知道孟子的用意，于是非常干脆地回答说：“和他绝交！”孟子又问：“军队的将领不能带领好军队，应该怎么办？”齐宣王也觉得问题太简单，于是以更加坚定的口气回答：“撤掉他！”

孟子终于问道：“一个君王没有把国家治理好，又该怎么办呢？”齐宣王这才明白了孟子的意思——国家治理不好，应该撤换国君。虽然他不愿接受这种观点，但是在孟子层层剥笋的巧妙言说之下，也只有接受这种观点了。

这个方法就是层层剥笋、步步紧逼。有的人为了让他人接受自己的意见，往往会在最开始的时候问一些看似跟主题无关的话，被问者也是非常不在意地回答。到了最后，当被问者突然意识到问话者话里有话的时候，

为时已晚，他已经掉到对方设的陷阱里，爬不出来了。

上面的故事，孟子给齐宣王提了三个问题，这三个问题有内在的递进逻辑，与齐宣公的关联程度也越来越深。刚开始齐宣王没有意识到孟子问这些话到底是因为什么，前两个问题的目的性非常模糊，直到最后一个问题提出，他才顿悟：原来，孟子是在用这样的方式提醒我啊！

这种说服法就像剥笋。笋在成为竹子之前，有多层外皮包裹，剥笋时总得一层层地剥开，才能剥到所需要的笋心。所谓层层剥笋，就是在说服他人的过程中紧扣主题，从一点切入，由小至大、由远至近、由浅到深、由轻到重，逐层展开，直至揭示问题的本质，进而达到让对方就范的目的。恰当地运用层层剥笋方法，可使我们的论证一步比一步深入，增强我们的说服力量。

说服别人是要讲究技巧的，如果孟子一开始就提出第三个问题，齐宣王非但不会改，反而可能会加罪于他，这就得不偿失了。层层剖析，由浅入深，不但可以在最开始隐藏自己的真实目的，还可以顾及对方的接受程度，慢慢地将对方“吃进”。

话留三分，给自己留个台阶

在与人交往时，常常会说得兴起，把话说得太过分了，导致自己没有回旋余地，处于尴尬境地。为避免这样的情况出现，我们需要注意自己的言辞和情绪，不要把话说得太满、太死或者太绝对。要知道，痛快也只能是一时的，而受伤害的则可能是双方长远的关系和自己的声誉。所以，说话时要注意话留三分，不把话说绝，给对方，也给自己一个台阶下。

一位顾客在商场买了一件外衣之后，要求退货。衣服她已经穿过一次并且洗过，可她坚持说“绝对没穿过”，要求退货。

售货员检查了外衣，发现有明显的干洗过的痕迹。但是，直截了当地向顾客说明这一点，顾客是不会轻易承认的，因为她已经说过“绝对没穿过”，而且精心地伪装过。于是，售货员说：“我很想知道是否你们家的某位把这件衣服错送到干洗店去过，我记得不久前我也发生过一件同样的事情。我把一件刚买的衣服和其他衣服堆在一块，结果我丈夫没注意，把这件新衣服和一堆脏衣服一股脑地塞进了洗衣机。我觉得可能你也会遇到这样的事情，因为这件衣服的确看得出已经被洗过。不信的话，可以跟其他衣服比一比！”

顾客看了看证据，知道无可辩驳，而售货员又为她的错误准备了借口，给了她一个台阶下。于是，她顺水推舟，收起衣服走了。

售货员如果直白地揭穿顾客的“伎俩”，再强硬地驳回对方的要求，就等于在大庭广众下把话说绝了，换来的只会是一场尴尬和不欢而散。在现实生活中，人们普遍存在吃软不吃硬的心态。特别是性格刚烈的人，如果你说话“硬”气，他可能比你更硬；你如果来“软”的，对方倒会于心不忍，也就有话好好说了。

有的人会说，发生这种矛盾，我就打算和他绝交了，把话说绝了又怎么样。真是这样吗？要知道，暂时分手并不等于绝交。

友好分手还会为日后可能出现的和好埋下伏笔。有时朋友间分手并非彼此感情的彻底泯灭，而是一时误会造成的。如果大家采取友好分手的方式，不把话说绝，那么，有朝一日误会解除了，很可能会破镜重圆，使友谊的种子重新绽放出绚丽的花朵。

有的人不明白这个道理，他们在一和别人发生矛盾时就取下策而用之，与人反目为仇，谩骂指责，把话说得很绝以解心头之恨。这样做痛快倒也痛快，但他们没想到，在把别人骂得狗血喷头的时候，也就暴露了自己人格上的缺陷。人们会从这样的情景中看到，他对别人居然如此刻薄，

如此不留情面，如此翻脸不认人。

在与人发生矛盾时不说绝话，能体现一个人的宽容大度和高尚品格。在正常情况下，人们的度量大小是很难表现出来的。那些思想品格高尚的人，在与别人发生矛盾时，会保持理智，以宽容的姿态，不把话说绝，避免伤害对方。友好解决问题能使发生矛盾的彼此免受进一步的伤害，也可以说这是留给对方的真诚。

制造精神紧张，瞬间慑服

再刚强和难以制伏的人，只要其精神一倒，其意志和雄心便会随之土崩瓦解。这样，你便可轻松将其制伏。如果对方是你的下属，又不太有服从意识，有时可以采用震慑对方精神的方法。因为这种方法让人产生恐惧，任何人都会屈服，还能起到杀鸡儆猴的效果。

唐玄宗靠政变上台，所以当上皇帝后也很不安心。宰相姚崇一日和玄宗闲谈，说起内患之事，姚崇叹息说：“我朝屡有内部变乱，实由人心散乱、不惧皇威所致。陛下若不整治人心，使人不敢心起妄念，朝廷就很难长治久安啊！”玄宗点头说：“依你之见，朕该有何动作？”姚崇进言说：“防患于未然，必须早作预见，惩人于未动之时。即使小题大做，也要造成震慑他人的效果。”玄宗示意已知，微微一笑。

不久，玄宗在骊山阅兵式上，以军容不整为由，判功臣兵部尚书郭元振死罪。有大臣进谏说：“郭元振是当世名将，屡立战功。如此功臣如今犯小过错，陛下不念旧情就治他死罪，惩罚太重了，也有损陛下贤德之名。”玄宗厉声痛斥进谏之人说：“功臣犯法，难道就可以不问吗？有功必赏，有罪必惩，此乃治国之道，朕大公无私，本无错处，你们竟替罪臣求情责朕，莫非你们要造反不成？”群臣吓得再也不敢说话。最后玄宗虽然

赦免了郭元振的死罪，还是把他流放到新州。

一次，同为朝廷功臣的钟绍京在面见玄宗时，无故竟被玄宗训斥说：“你为朝廷户部尚书，议事之时却不发一言，是不是有些失职？难道你不顾朝廷安危，准备明哲保身吗？”钟绍京脸色惨变，直呼有罪。事后，姚崇有些不忍，他对玄宗说：“陛下重治功臣之罪，已让人心震惊了，陛下的目的已然达到。钟绍京无端被责，臣以为过于唐突，其实不必这样。”

玄宗调笑说：“朕依照你的办法，才有这样的举动，你不该出言反对吧？”

姚崇又准备说什么，玄宗却摆手阻止了他，苦笑说：“朕也不想如此啊！不过朕也想过，这些功臣都几经政变，实在是政变的行家里手，如果不把他们慑服，谁保他们日后不变心呢？朕折辱他们，也只是让群臣心悸，只思自保。朕纵是背上无情之名，也心甘了。”

玄宗把钟绍京降为太子詹事，后来又将他贬为绵州刺史，不久又将他贬为果州尉。后来，功臣王琚、魏知古、崔日用一一被贬，朝中再也无人敢以功臣自居。群臣整日战战兢兢，玄宗这才罢手。

制造精神紧张首先要制造恐怖气氛，在人人自危的环境下，人们总是本能地加倍小心。了解别人的内心想法，也是必不可少的，如果把别人的潜在意图都一一点明，谁都会心惊肉跳，不敢轻举妄动。

“震慑”作为一种战略思想，其实质是通过极大地摧毁或挫败对手的抵抗意志，使他们除了接受你的意图和目标外别无选择。通常，运用这种思想要考虑三个要素：目标，即控制作战对手的意志、感知力和理解力；力量使用，即通过上一要素，使对手完全无力采取抵抗行动；方法，即使对方怯懦、震惊，乃至瘫痪，从而被摧毁。

用糊涂假象瞬间迷惑对方

常言道“难得糊涂”。在我们与他人沟通时，通过装糊涂有时可以有效迷惑对方，达到瞬间催眠的目的。

装糊涂装得像，就会让别人信以为真地认为你是个傻瓜，而实际上对方才是那个真正被搞糊涂的傻瓜。这时你再想办法对付他，就等于在对付傻瓜，自然不费吹灰之力。

司马懿在三国历史上是出类拔萃的人物，曹操死后，他大权在握，与大将军曹爽共同掌握了曹魏的军政大权。他俩各领精兵三千余人，轮番在殿中值班。曹爽虽为宗室皇族，但资历、声望、经验、才干均远不如司马懿，所以曹爽开始还不得不倚重司马懿，对他以长辈相待，引身卑下，每事必问，不敢独断专行，两人关系还算和睦。

当时，曹爽门下清客五百人，其中毕轨、何晏、邓扬、丁谧等常在曹爽周围，为他出谋划策。他们不断向曹爽进言，认为司马懿对皇室是潜在的威胁，不可对他推诚信任。

曹爽遂于景初三年使魏帝下诏，说司马懿德高望重，理应位至极品，因而从太尉升为太傅。这一明升暗降的办法，使司马懿的兵权被剥夺。以后尚书奏事，均先经过曹爽，大权遂由其独揽。

面对曹爽咄咄逼人的进攻声势，司马懿以退为守，把政权拱手让给曹爽；并以年老病弱为由，不问政事。曹爽对司马懿的病感到有些怀疑，恐怕其中有诈，正巧此时曹爽的亲信李胜将出任荆州刺史，曹爽命他向司马懿辞别，乘机伺察司马懿生病的真相。

司马懿知道曹爽派李胜辞行的用意，故意表现出一副衰病之容。他躺在病床上，两个婢女在他身边服侍，他想拿过衣服来穿，却由于手抖而使

衣服滑落在地。他指口言渴，婢女端进粥来，他只能勉强将嘴凑到碗边，让婢女一勺勺地喂他，稀粥顺着他的嘴角流出来，弄得胸前衣襟湿漉漉的，十分狼狈。

李胜对司马懿说：“这次蒙皇上恩典，派我担任荆州刺史，特来向太傅告辞。”司马懿假装眼昏耳聋，故意将“荆州”听成“并州”，他说：“那就委屈你了，并州在北方，接近胡人，你要好好防备啊！我病重得快不行了，恐怕今后见不到你了，我把我的儿子司马师和司马昭托付给你，希望在我死后能得到你的照顾。”

李胜又大声解释说：“我是到荆州赴任，而不是去并州。”司马懿又故意错解其意说：“哦，你是刚从并州来？”

李胜只得拉大嗓门，这一次司马懿才算听清楚了，他叹息着说：“唉，我实在是年纪大了，耳朵聋，听不清你的话。你调任家乡荆州刺史，真是太好了，应该好好建功立业。”

李胜回到曹爽那儿，将亲眼所见向曹爽详细报告，认为“司马公已神志不清，只剩下一具躯壳，不足为虑了”。这时，假象已经完全蒙蔽了曹爽，他自认为可以高枕无忧了。

嘉平元年正月，魏帝按惯例将率宗室及朝中文武大臣，到城外祭扫魏明帝的陵墓。丧失警惕的曹爽兄弟及其亲信都前呼后拥地跟着小皇帝曹芳去了。司马懿认为时机已到，发动了政变。后来司马懿以谋反罪名，将曹爽一伙投入监狱，不久全部处死。

在强敌面前善于用言辞装糊涂，蒙蔽对方，从而让对方糊涂，然后乘其不备迅速发动反击，往往能取得胜利的先机。司马懿无疑是其中高手。可见，用糊涂的假象迷惑对手，让对手真正糊涂是一种非常有效的瞬间催眠法。

正话反说，事半功倍

人们的语言表达有着约定俗成的习惯。在特定的情况下，如果能打破习惯的约束，并反其道而行之，反而更容易成功，这就是正话反说的魅力。

正话反说是一种极端的拐弯抹角，是一种彻底的迂回婉转的表达方法。在一定的语言环境里，这种方法通过取得合适的发话角度，往往更能拨动人们的心弦，更能表达强烈的感情，比正面的话显得更有分量。

西汉时期，汉武帝的乳娘犯了过错，汉武帝便让她迁出宫外，以示惩戒。

乳娘不愿迁出皇宫，就找大臣东方朔帮忙，希望他能帮自己说情。

东方朔听完乳娘的诉说后，安慰她说：“你如果真不想走的话，就在别人将你带走的时候不断地回头注视汉武帝，千万不可说什么话，这样也许还有一线希望。”

这天，乳娘将要离开皇宫，但她执意要和汉武帝辞行。见到汉武帝后乳娘却什么也不说，只是满眼泪水，回头向汉武帝看了好几次。东方朔故意大声地说：“乳娘，你快走吧！皇上现在用不着你喂奶了，还担心什么呢？”

汉武帝一听这句话，如雷击一样，感到十分难过。想到自己是吃乳娘的奶水长大的，她又没有什么大错，就立刻收回成命，饶恕了乳娘的罪过。

在这个故事里，东方朔说汉武帝已经长大了不需要喂奶了，正是借此向汉武帝说明他是吃乳娘的奶长大的，汉武帝仅仅因为老人的一点小过错，就将其逐出皇宫，岂不成了忘恩负义之徒了吗？这样东方朔成功地达

到了规劝汉武帝的目的。

当我们遇到棘手的问题时，采用正话反说的方式，在虚顺实逆、明褒暗贬的语言怪招中，可能会收获正面说理难以出现的奇效。

现实生活也常常存在这样的情况。正面的语言交往已不能进行或难以奏效，也就只好先以反话制人，再找机会平反。

反语的应用不在于多，而在于精，只要能让对方听懂你的意思就可以了。反语规劝还有一个要求，即反语必须幽默风趣，气氛必须轻松，使别人生不起气来，心甘情愿地接受你的规劝。如果你态度生硬粗暴，只会引起对方的愤怒。把握分寸，学会用反语去说服人，才能免于被动，使你更容易达到目的。

瞬间催眠实战：顺利完成商业谈判

有人戏称谈判是一场顽强的性格之战。因为我们所接触的谈判对手可能千差万别，无论经验如何丰富，也很难做到万无一失。因此，对于各种不同的谈判对象，可以视其性格的不同而加以调整，采取不同的策略。对于谈判来说，瞬间催眠是一种非常有用的方式。

1. 霸道的对手

由于具有自身的优势，这种人常常十分注意保护其在对外经济贸易以及所有事情上的垄断权。在拨款、谈判议程和目标上受许多规定性的限制。与这种人打交道，一般应做到：准备工作要做得面面俱到；要随时准备改变交易形式；要花大量不同于讨价还价的精力，才能压低其价格；最终达到的协议要写得十分详细。

2. 死板的对手

这种人的谈判特点是准备工作做得完美无缺。他们直截了当地表明他

们希望做成的交易、准确地确定交易的形式、详细规定谈判中的议题，然后准备一份涉及所有议题的报价表，陈述和报价都非常明确和坚定。死板人不太热衷于采取让步的方式，讨价还价的余地大大缩小。与之打交道的最好办法是，在其报价之前即进行摸底，阐明自己的立场，还应尽量提出对方没想到的细节。

3. 好面子的谈判对手

这种人顾面子，希望对方把他看做大权在握、起关键作用的人物。他喜欢别人夸奖和赞扬他，如果送个礼物给他，即使是一个不太高级的礼物，往往也能取得良好的效果。

4. 热情的对手

这类人的特点是，在业务上有些松松垮垮。他们的谈判准备往往不充分又不过于细致。这些人较和善、友好、好交际、容易相处，具有灵活性，对建设性意见反映积极。所以要多提建议性意见，并友好地表示意图，必要时做好让步。

5. 犹豫的对手

在这种人看来，信誉第一重要，他们特别重视开端，往往会在交际上花很长时间，其间也穿插一些摸底。经过长时间广泛、友好的会谈，增进了彼此的敬意，也许会出现双方共同接受的成交可能。与这种人做生意，首先要防止对方拖延时间和打断谈判，还必须把重点放在制造谈判气氛和摸底阶段的工作上。一旦获得了对方的信任，就可以大大缩短报价和磋商阶段，尽快达成协议。

6. 冷静的对手

他们在谈判的寒暄阶段，表现沉默。他们从不激动，讲话慢条斯理。他们在开场陈述时十分坦率，愿意使对方得到有关他们的立场。他们擅长提建设性意见，做出积极的决策。在与这种人谈判时，应该坦诚相待，采

取灵活和积极的态度。

针对以上 6 种人，有下面几种经典应对策略：

(1) 对凶悍派特别有效的方式是引起他们的注意，必须把他们吓醒，让他们知道你忍耐的底线在哪里。其目的不是惩罚，而是要让他们知道你忍耐的极限。

(2) 指出对方行为的失当，并且建议双方应进行更富建设性的谈话，在这种情况下对方也会收敛火气。这时最重要的是提出进一步谈话的方向，给对方一个可以继续交涉下去的台阶。

(3) 对于逃避派或龟缩派，要安抚他们的情绪，了解他们恐惧的原因，然后建议更换时间或地点进行商谈，适时说出他们真正的恐惧，让他们觉得你了解他们而有安全感。这种方法对凶悍派也有效，只要他们产生了安全感，自然也不会失去控制。

(4) 坚持一切按规矩办事。凶悍派、高姿态派、两极派都会强迫你接受他们的条件，你应拒绝受压迫，而且坚持公平的原则。

(5) 当对方采取极端立场威胁你时，可以请他解释为什么会产生这样极端的要求，可以说：“为了让我更了解如何接受你的要求，我需要更多地了解你为什么会有这样想。”

(6) 沉默是金。这是最有力的策略之一，尤其是对付两极派，不妨这样说：“我想现在不适合谈判，我们都需要冷静一下！”

(7) 改变话题。在对方提出极端要求时，最好假装没听到或听不懂他的要求，然后将话锋转往别处。

(8) 不要过分防御，否则就等于落入对方要你认错的圈套。在尽量听完批评的情况下，再将话题转到：“那我们针对你的批评如何改进呢？”

(9) 避免站在自己的立场上辩解，应多问问题。只有问问题，才能避

免对方进一步的攻击。尽量问“什么”，而避免问“为什么”。问“什么”时，答案多半是事实；问“为什么”时，答案多半是意见，就容易有情绪。

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036